

TREBALL DE RECERCA:

INDICADORS

DE RESPONSABILITAT SOCIAL DE LES ORGANITZACIONS

Autora: **Montserrat Llobet Abizanda**

Direcció: **Antonio Martín Artiles i Arcadi Oliveres Boadella**

Departament de Sociologia de la UAB, 2008.

SUMARI

1	INTRODUCCIÓ	3
2	ESTAT DE LA QÜESTIÓ	5
2.1	La responsabilitat social i els seus diversos enfocaments	5
2.2	El concepte de Responsabilitat social	39
2.3	Línies de treball sobre RSO	56
2.4	Línia d'investigació escollida	64
3	METODOLOGIA	66
3.1	Objecte d'estudi	66
3.2	Estratègia d'investigació	67
3.3	Hipòtesis generals	78
3.4	Hipòtesi específica	79
3.5	Observació, anàlisi i potencials contribucions de la recerca	79
4	APROXIMACIÓ ALS INDICADORS D'RSO DE L'ÀMBIT DEL TREBALL	81
4.1	Indicadors objectius de l'àmbit del treball	83
4.2	Sessió de contrast amb el grup d'experts/es	103
5	INDICADORS DE QUALITAT DE VIDA LABORAL	106
5.1	Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) 2006	107
5.2	Indicadors de Qualitat del Treball proposats per la Comissió de les Comunitats Europees	110
5.3	Job Quality Indicators de Canadà	111
5.4	Conclusions sobre els tres sistemes d'indicadors	112
6	CONCLUSIONS	113
7	BIBLIOGRAFIA	115
8	ALTRA DOCUMENTACIÓ	122

ANNEX: documentació complementària

1 INTRODUCCIÓ

Atès que la meua darrera ocupació abans d'iniciar el Doctorat de Sociologia va ser en l'àmbit de les finances socials (banca ètica, social o alternativa), la primera **raó que em va impulsar** a afrontar **aquest treball de recerca** va ser la d'investigar sobre els principals elements que contribueixen al desenvolupament d'aquest tipus de finances. En el procés de definició de la recerca em vaig adonar que les finances socials estan íntimament lligades a les organitzacions que volen ser socialment responsables, i és a partir d'aquí que em vaig plantejar la pregunta sobre quines característiques tenen les organitzacions responsables i de quina manera es pot valorar la seva responsabilitat social.

El primer pas ha estat **identificar els diferents enfocaments**, la majoria d'ells complementaris, que s'ha donat a la responsabilitat social des d'abans que prenguéssim aquest nom fins als nostres dies. L'exposició dels diversos enfocaments està ordenada de tal manera que l'un porta a l'altre, i així es pot seguir un fil conductor a través del qual s'intenta mostrar una visió el màxim de completa possible.

Malgrat existeixen definicions de responsabilitat social molt referenciades, **no existeix una concepció unànime**, i aquest constitueix el principal problema a l'hora d'abordar aquesta qüestió. És per això que ha estat imprescindible superar aquest obstacle proposant una nova definició centrada en els aspectes fonamentals del concepte, per tal de poder avançar en la cerca d'indicadors.

Abans però, d'escollir una línia d'investigació on emmarcar els indicadors, es fa un **repàs crític a les diferents eines per integrar la responsabilitat social** que fins ara s'han utilitzat i, en resposta a les seves febleses, s'aposta per treballar sota l'**enfocament del desenvolupament sostenible**, i més concretament en la comptabilitat social.

Una altra **enfocament** sota el que treballa aquesta recerca és el **dels stakeholders o parts involucrades** en la responsabilitat social d'una organització. De fet, el desenvolupament del sistema d'indicadors de Responsabilitat Social de les Organitzacions (RSO) parteix de les condicions de la Qualitat de Vida dels *stakeholders*, per la qual cosa tracta els aspectes

econòmics, socials i mediambientals alhora, degut a les interrelacions existents entre ells. A tall d'exemple, la recerca pot tenir en consideració la pobresa, la cohesió social i el canvi climàtic al mateix temps, pel fet de ser qüestions fortament interconnectades.

La **línia d'investigació escollida** es concreta en la metodologia a partir de la conceptualització del terme RSO, que permet identificar-ne les dimensions i components, i així delimitar l'estudi a l'àmbit del treball. La definició de les hipòtesis generals estableix el marc més global de la recerca i la hipòtesi específica es concreta per l'objecte d'estudi. L'apartat de metodologia es tanca avançant unes idees a tenir en compte en l'observació i l'anàlisi, i l'estimació de les potencials contribucions de la recerca.

En l'**aproximació als indicadors de la RSO de l'àmbit del treball** es parteix del concepte Qualitat de Vida Laboral i es comprova que es correspon perfectament amb el de Qualitat de Vida utilitzat en la conceptualització. A partir d'aquí es defineixen les tres dimensions (qualitat ambiental, benestar i identitat cultural) per l'àmbit del treball i es fa una primera identificació dels indicadors de cadascun dels seus components. La sessió de contrast amb el grup d'experts i expertes en responsabilitat social (RS) permet enriquir i corregir tot el procés des de l'enfocament de la recerca fins a l'aproximació als indicadors.

En una segona activitat de contrast es cerquen **sistemes d'indicadors de RSO** i se n'escullen tres de l'àmbit del treball **per comparar-los amb l'aproximació** realitzada en el capítol anterior.

Finalment, les **conclusions** fan un repàs a tot el procés de recerca desenvolupat, una valoració dels resultats obtinguts i una estimació de les següents activitats de recerca que serien necessàries per progressar en l'objecte d'estudi.

2 ESTAT DE LA QÜESTIÓ

2.1 La responsabilitat social¹ i els seus diversos enfocaments

El concepte en si no va aparèixer fins al 1953 en el llibre *Social Responsibilities of the Businessman* de Howard Bowen, però la qüestió de fons que el va fer sorgir és molt anterior, per què es remunta al segle XVIII (Bredgaard, 2004:373), i té les seves arrels en el fenomen de les bosses de pobresa de la societat industrial. L'existència de pobresa al voltant de la indústria generadora de riquesa és la columna vertebral de la responsabilitat social (en endavant RS) fins als nostres dies. És a dir, el contrast entre riquesa i pobresa és el que al llarg de la història ha reclamat que les empreses no poden restar indiferents.

Així el Gabinet d'Estudis Socials² considera els inicis de la RS portada a la pràctica, les accions socials de molts empresaris del segle XIX juntament amb les organitzacions benèfiques o caritatives, davant de les penoses condicions de vida de la classe treballadora i d'un Estat molt feble en matèria de regulació social (GES, 2003:19).

Durant la primera meitat del segle XX i fins els anys 70, les diferents polítiques públiques per garantir que les empreses integressin la RS van anar en augment, però a partir d'aquest moment la globalització havia enfortit tant les grans corporacions empresarials³, en detriment de les administracions públiques, que d'entrada les polítiques per la RS es van aturar. Aquest fet s'explica per l'atribució al sector empresarial de la capacitat de resoldre tots els problemes de la societat, creant un sistema de poder indiscutible retroalimentat per la publicitat de les pròpies corporacions i pel model de gestió gerencial, que proporciona nivells creixents de beneficis econòmics dels que les classes populars se'n poden

¹ Per als filòsofs morals la "responsabilitat" és una qualitat de la conducta humana. (Dorssemont, 2004: 363)

² <http://www.gabinet.com>

³ En lloc de parlar de RSE, les grans corporacions parlen de Responsabilitat Social Corporativa – RSC, encara que són termes sinònims. La RSC va néixer amb el creixent poder i influència de les empreses multinacionals americanes (GES, 2003) i aquest origen ha marcat la manera com les eines de RSE s'han anat desenvolupant. Així doncs, la RSE s'ha abordat principalment per part de grans empreses, que davant de les crítiques, denúncies i campanyes en contra de les seves actuacions irresponsables envers les persones i el medi ambient, han incorporat l'acció social en la seva estratègia de màrqueting per millorar la seva imatge davant d'una societat cada cop més sensibilitzada. Els atacs que reben les grans empreses dels seus stakeholders provenen de l'acumulació de poder que ostenten i que els permet dominar els mercats beneficiant-se de les economies d'escala, fixant preus a proveïdors i clients, i influint políticament sobre els governs i les altres empreses en benefici propi.

beneficiar gràcies a la compra d'accions en els mercats financers. En definitiva, les grans corporacions despertaven "fascinació" entre la majoria de la població (Perdiguero: 2003).

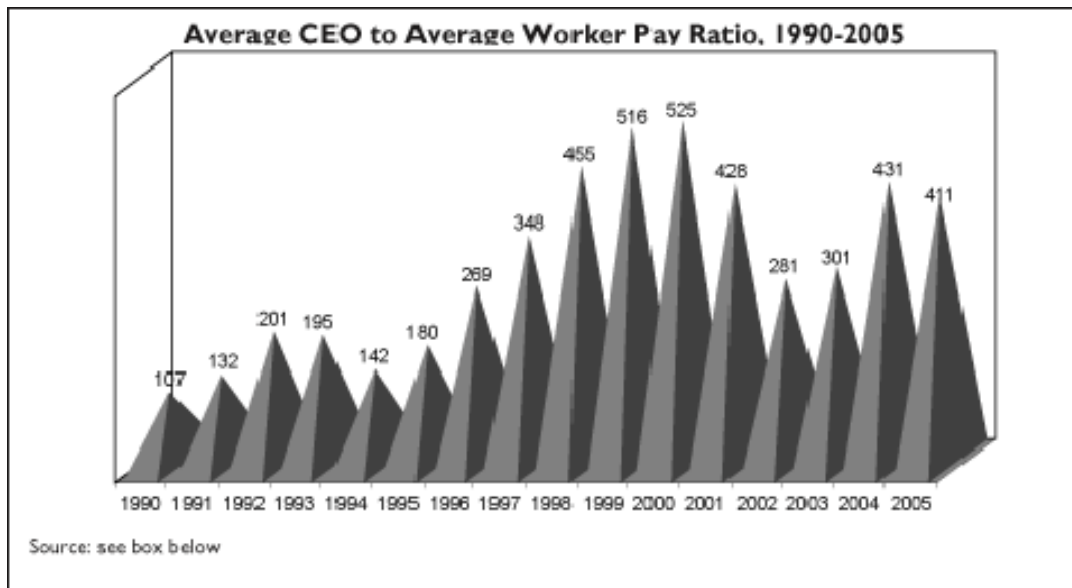
Ara bé, als anys 90 es va arribar a una acumulació de fets que va iniciar el "desencantament":

- Si a les grans corporacions se'ls atribuïa la gran capacitat de generar ocupació, ara són les reestructuracions de plantilla i les deslocalitzacions les que la destrueixen.
- Quaranta anys després que Truman anunciés un programa d'ajuda tècnica que suprimiria "el sofriment de les poblacions subdesenvolupades" gràcies a "l'activitat industrial" i a "l'augment de la qualitat de vida", la distància entre el Nord i el Sud era encara més gran (Latouche, 2007), doncs malgrat els esforços realitzats en treballar pel desenvolupament i en seguir les directrius marcades pel Fons Monetari Internacional i el Banc Mundial, favorables a les grans corporacions, el 80% dels recursos estan en mans del 20% de la població mundial i s'ha pogut constatar que el desenvolupament econòmic no és universalitzable per la seva insostenibilitat mediambiental.
- La guerra econòmica (Latouche, 2007) que caracteritza la globalització tampoc ha beneficiat a la població del Nord, que ha vist com en el mercat laboral s'ha anat estenent la precarització dels sous, la inestabilitat o el gegantisme (Stahel, 2006) que limita cada cop més la iniciativa tant dels treballadors/es, com dels clients, dels competidors o dels proveïdors (Giner, 1979⁴), al mateix temps que la mitjana dels sous dels directius de les grans corporacions han arribat a ser, per exemple als Estats Units, de 525⁵ cops més alta que la mitjana dels sous dels treballadors. A Europa les diferències no són tant grans, però Robert Reich⁶ afirma que tenen tendència a créixer per igualar-se a les dels Estats Units.

⁴ Citat per Ruiz Olabuénaga, 1995.

⁵ Veure gràfic de la UFE.

⁶ Robert Reich va ser secretari d'estat amb Clinton i fa aquesta afirmació en una entrevista realitzada per Manel Manchón i publicada al portal [Expansionyempleo.com](http://www.expansionyempleo.com/edicion/expansionyempleo/desarrollo_profesional/retribucion/es/desarrollo/978591.html) el dia 11 d'abril de 2007.



Gràfic 1: Comparativa entre la mitjana de sous dels directius i la dels treballadors, elaborada per la United for a Fair Economy (UFE)⁷

- Els grans beneficis de les companyies “*excel·lents*” que havien de garantir els estalvis populars, s’esfumaven amb la crisi financera de finals dels anys 90⁸ i amb la caiguda dels valors de les empreses tecnològiques, envoltades d’escàndols financers que també es van donar en d’altres sectors d’activitat⁹. La següent recaiguda financera va arribar de la mà del President de la Reserva Federal dels EUA, Alan Greenspan, que amb una forta baixada dels tipus d’interès per tal d’injectar liquidesa al sistema, va fer molt atractiva la inversió en habitatge, especialment a través d’hipoteques subprime¹⁰, les quals van generar una escalada especulativa fins que el

⁷ La UFE és una ONG d’Estats Units que te per finalitats conscienciar i educar sobre el fet que la riquesa concentrada i el poder debiliten l’economia, corrompen la democràcia, aprofundeixen en la divisió racial i destrueixen les comunitats, i donar suport a la construcció de moviments socials per una major igualtat. Investiga sobre aquests temes en col·laboració amb el Institute for Policy Studies que és un centre de recerca independent al servei dels periodistes, acadèmics i activistes que poden fer possible la transformació social. http://www.faireconomy.org/research/CEO_Pay_charts.html

⁸ L’enfonsament dels mercats borsaris del sud-est asiàtic el 1997, seguit de la caiguda de la moneda russa que va traslladar la crisi als països d’Amèrica Llatina, afegit a la recessió econòmica del Japó, en poc temps es va passar de l’entusiasme econòmic extrem a una crisi que va afectar a més de les tres quartes parts de la població mundial.

⁹ 2001 Agències de valors i bancs com Morgan Stanley, Merrill Lynch, Goldman Sachs o Crèdit Suisse-First Boston acusades d’influir en el preu de les accions, que va fer esclatar la bombolla borsària i va generar que milions de petits inversors perdessin els seus estalvis, 2002 les empresa ENRON i Worldcom van enganyar als seus respectius inversors fent-los creure que tenien beneficis, 1993 Banesto va ser objecte d’una estafa per part Mario Conde i altres directius, 2000 Telefónica remunera als seus directius amb stock options, de 2001 Gescartera és intervinguda per la CNMV, 2003 el Banco de España intervé l’Eurobank.

¹⁰ Hipoteques concedides a persones que estan per sota dels estàndards de solvència.

2007 la bombolla immobiliària va esclatar¹¹ generant una crisi que s'ha anat estenent arreu del món.

- Les activitats de sensibilització de les ONG, a través de la denúncia de les grans corporacions en la vulneració dels drets humans als països pobres (Dorssemont, 2004:367), han anat calant en la ciutadania, malgrat les campanyes de neteja d'imatge (Porro, 2002) per restablir *"la perspectiva atractiva, càlida, oberta i pròxima de l'empresa"*, que obre els desitjos i els somnis de la gent i que fa sentir l'orgull de participar en els èxits de les companyies (Perdiguero, 2003).

Aquests fets tenen el seu reflex en el baròmetre de confiança de la ciutadania cap als diferents tipus d'organitzacions. En les dades sobre Europa que l'empresa de comunicació Edelman va publicar el febrer de 2007, les empreses solament mereixen la confiança del 36% dels enquestats, els governs continuen tenint un nivell de confiança baix (27%) i s'observa que les organitzacions que han pres el relleu a les empreses de la confiança són les ONG (50%)¹².

Tenint en compte que la responsabilitat social té els seus orígens en el fenomen de les bosses de pobresa de la societat industrial, no és estrany que des de bon començament s'hagi parlat de la Responsabilitat Social de les Empreses, en endavant RSE.

La definició de RSE de Bowen (1953), és testimoni d'aquesta interpel·lació a les empreses per tal que siguin sensibles al seu entorn, és a dir, a les mancances de la societat en la que estan inserides:

"la RSE fa referència a l'obligació ètica o moral, voluntàriament assumida per l'empresa com institució, cap a la societat en el seu conjunt, com una forma de reconèixer i satisfer les seves demandes o de reparar els danys que se'n puguin derivar de l'activitat empresarial."

Fins a finals del segle XX, els enfocaments de la RS s'han centrat en la RSE, mentre que amb el nou segle s'amplia a les Administracions (RSA) i a les Entitats No Lucratives (RSNL).

¹¹ Conferència de Miren Etxezarreta titulada *Boom, crisi immobiliària i capital financer*, el 22 de gener de 2008 a la seu d'Ecoconcern-Innovació social a Barcelona.

¹² Carreras, 2007.

Exceptuant el primer enfocament (clàssic), que contradiu els altres enfocaments, la resta no solament són compatibles sinó que, a la pràctica, i com es veurà en el següent apartat, es combinen dins de cadascuna de les definicions de responsabilitat social. De fet, tots els altres enfocaments estarien dins del que en Jordi Morros anomena "enfocament socioeconòmic", doncs tots ells es basen en la idea que les entitats *"no són independents i aïllades, responsables només respecte els seus socis, sinó que se les veu com a organitzacions amb una responsabilitat més àmplia vers la societat amb la qual s'interrelacionen"* (Morros, 2001:95).

L'exposició dels diversos enfocaments està ordenada de tal manera que l'un porta a l'altre, i així es pot seguir un fil conductor a través del qual s'intenta mostrar una visió completa del tractament que s'ha donat a la responsabilitat social, des dels seus inicis fins als nostres dies.

2.1.1 L'enfocament clàssic¹³

Està liderat per Milton Friedman¹⁴, considera que *"l'única responsabilitat social d'una empresa en un sistema de lliure mercat és la maximització del beneficis, si això s'assoleix l'empresa ha maximitzat la seva contribució a la societat"* (Morros, 2001:91-92).

En els arguments de Friedman hi ha la consideració implícita que la RSE és equivalent a l'acció social, és a dir, que consisteix únicament a finançar activitats benèfiques¹⁵, i a partir d'aquí desenvolupa diferents línies argumentals¹⁶.

D'una banda es basa en **la teoria de l'agència**, segons la qual els directius (agent) d'una empresa tenen l'obligació de portar els negocis segons els interessos dels socis (principal) i considera que l'únic interès dels socis és obtenir

¹³ Els economistes com Friedman, Hayek, Leavitt o Robbins, representen l'ala més conservadora del liberalisme econòmic i, per tant, l'enfocament clàssic. (Perdiguero, 2003:143-147)

¹⁴ "La forma lapidària de sintetitzar l'enfocament clàssic de la RSE és la que expressa aquesta afirmació de Milton Friedman: a corporation's social responsibility is to make a profit. Aquest autor ha estat un formador de moltes generacions d'economistes anomenats, informalment, Chicago boys." (Morros, 2001:91-92)

¹⁵ Josep M. Lozano (1997:103-104) considera que aquest és el primer dels errors empírics de Friedman, que caracteritza els negocis com una activitat autònoma, és a dir, com si les empreses actuessin en un isolament real, totalment desconnectades dels altres àmbits de la vida.

¹⁶ Jordi Morros (2001:93-994) fa un repàs als arguments de Friedman.

el màxim benefici possible. Així doncs, si els directius dediquen recursos de l'organització per obtenir algun *bé social*, no estan responent a la tasca que se'ls ha encomanat, per què els socis rebran un benefici menor. Respecte aquest argument cal fer dues observacions. En primer lloc que els escàndols de corrupció¹⁷ han demostrat que les problemes d'agència es produeixen no per què els directius es dediquin a fer accions socials, sinó al contrari, a utilitzar la informació privilegiada de què disposen per obtenir guanys extraordinaris en benefici propi i en detriment dels inversors i d'altres terceres persones que es puguin veure afectades per la seva gestió. En segon lloc, avui en dia no es pot generalitzar que els interessos dels socis siguin únicament l'obtenció del màxim benefici, doncs n'hi ha que justament tenen en compte criteris socials alhora de prendre les seves decisions d'inversió. És el cas de la banca ètica¹⁸.

Una altra línia argumental es basa en la **teoria de l'efecte impositiu**, segons la qual si els directius es dediquen a d'altres objectius més enllà de l'obtenció de beneficis, aleshores estan imposant una forma d'impost que finança les activitats de responsabilitat social de l'empresa, amb la qual cosa s'estan atribuint funcions polítiques de fixar preferències socials, per les quals és molt discutible que estiguin preparats. Aquesta línia argumental seria consistent si la responsabilitat social fos únicament acció social, però no és el cas.

Friedman utilitza també la línia argumental de **les lleis de la microeconomia**, segons les quals si l'empresa suporta els costos addicionals de la responsabilitat social, això farà pujar els preus o reduir els beneficis. L'increment de preus repercutirà en una caiguda de les vendes, i la disminució de beneficis farà caure la taxa de rendibilitat d'aquestes empreses el que, tant en un cas com en l'altre, generarà una pèrdua de competitivitat que posarà en risc la supervivència de l'organització. Aquesta línia argumental és vàlida si, com ell mateix reconeix, no hi ha opcions socials que estiguin d'acord amb aquestes actuacions de responsabilitat social, doncs si clients i accionistes valoren positivament l'acció social de l'empresa, aleshores aquesta no quedarà perjudicada ni en les vendes ni en la cotització de les seves accions.

¹⁷ L'any 2002 els directius de les empreses ENRON i Worldcom van enganyar als seus respectius inversors fent-los creure que tenien beneficis.

¹⁸ Banca ètica, banca social o banca alternativa són diferents maneres d'anomenar les entitats financeres que posen al mateix nivell d'importància els objectius socials i els econòmics.

Fins als anys 70 l'enfocament clàssic era "un conveni generalment admès", però a nivell teòric es va quedar fora de joc davant les situacions d'inflació, atur, desigualtat de rendes i la sostinguda erosió de la qualitat del medi ambient (Morrós, 2001:91-92), juntament amb la consolidació de la *Business&Society* (Empresa i Societat), com a disciplina acadèmica reconeguda i respectada (Perdiguero, 2003:140).

Ara bé, a la pràctica, les empreses continuaran evitant assumir altres objectius més enllà del màxim benefici, i especialment durant els anys 80 els governs les recolzaran.

2.1.2 L'enfocament de la voluntarietat

Aquest enfocament dóna continuïtat a l'enfocament clàssic¹⁹ per què, malgrat acceptar la necessitat d'assumir compromisos socials, defensa els principis de l'autoregulació (Perdiguero, 2003:150) i la llibertat de l'empresa per determinar l'extensió i l'abast de les seves responsabilitats socials.

De fet, la voluntarietat és el gir que les empreses donen hàbilment, davant les evidències que no poden continuar eludint les seves responsabilitats socials. És a dir, no contradiuen el fet d'assumir compromisos socials però els porten al terreny de la ètica, deixant que els seus directius actuïn segons la seva consciència.

Als anys 80 es troben a faltar línies d'actuació precises de la RSE que puguin orientar les polítiques i les decisions de les empreses, i resoldre els dilemes ètics als que s'enfronten. Per això es deixa aparcada la *Business&Society* i els seus discursos sobre les responsabilitats socials de les empreses, i pren rellevància la *Business Ethics* (BE) o Ètica en els negocis. Aquesta onada conservadora va portar la generalització dels codis ètics, dels programes de formació ètica a les empreses i de la creació de càtedres de *Business Ethics*²⁰ a gairebé totes les

¹⁹ La voluntarietat és un enfocament neoclàssic.

²⁰ L'enfocament de la BE és l'autoregulació ètica dels membres de les organitzacions. Un estudi sobre 1.000 companyies de la llista Fortune de 1994 va mostrar que malgrat la majoria d'elles tenien codis de conducta, havien elaborat manuals de gestió ètica, disposaven d'un responsable corporatiu per assumptes d'ètica i havien informat als seus treballadors de la política ètica de l'empresa, el compromís ètic era superficial i estava limitat als aspectes simbòlics i de comunicació. La prova que

escoles de negocis. Eines que no van ser efectives per què proclamaven l'autorregulació ètica de cadascú en l'exercici de les seves responsabilitats, al mateix temps que s'enaltia l'èxit en els negocis basat únicament en l'obtenció del màxim benefici²¹.

Després de la publicació del Llibre Verd de la Comissió Europea²², i per tal de no entrar al xoc contra aquest document recolzat per la comunitat europea, la *Business Ethics* va modelar els discursos sense renunciar als seus principis, encara que s'entrés en contradiccions.

En Miguel Barrachina (2003: 10-13) no és un autor rellevant de la Business Ethics, però en la seva Conferència Inaugural a les Jornades sobre RSE i Balanç Social que van tenir lloc a la Universidad Católica de Ávila, recull els aspectes essencials d'aquest enfocament:

- Moderació del discurs: Cal *"combinar la generació de negoci amb la millora de la qualitat de vida dels treballadors i dels tercers i de la incorporació de la perspectiva mediambiental"*.
- Es considera que la funció de l'Administració Pública és la de fomentar la voluntarietat a través de subvencions com les de la contractació de persones amb dificultat de trobar feina, majors de 45 anys, persones amb alguna discapacitat, substitucions per baixes maternals, majors de 60 anys o contractes de formació, etc.: *"el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha bonificat 1,7 milions de contractes entre gener i agost passats (...) L'Estat i la resta de les administracions públiques han d'aparèixer a escena per a subvencionar, donar recolzament tècnic, coordinar, etc. en aquells àmbits on els serveis públics no poden arribar i interessa que estiguin coberts o on, com en el cas de la RSE, interessa fomentar aquesta filosofia."*

confirmava els resultats d'aquest estudi és que la implicació de membres de grans empreses i corporacions privades, en escàndols econòmics i financers o la realització d'actes il·legals, es distribueixen de manera aleatòria entre les empreses de la llista Fortune. Tampoc hi ha cap relació entre les polítiques d'ocupació, les condicions de treball, les polítiques d'igualtat d'oportunitats, o en relació amb els nivells de protecció social dels empleats, i l'existència de codis ètics, i demés, a les companyies. (Perdiguero, 2003: 151-152)

²¹ *"És un temps en el que s'estenen la patota i la immoralitat en el món dels negocis, d'especulació borsària i el culte al diner fàcil, de la utilització fraudulenta de la informació privilegiada i d'enriquiment salvatge; en el que les relacions entre la política i els negocis són motiu de continus escàndols en la majoria de les societats desenvolupades. És la era dels golden boys, dels Sherman McCoy i dels «amos de l'univers». El diner sembla justificar-ho tot."* (Perdiguero, 2003: 150)

²² De fet, la Comissió Europea interpreta la RS des de la perspectiva de l'autoregulació, i l'únic mecanisme de control que preveu és l'exercit per la dinàmica interactiva entre l'empresa i els seus stakeholders. Per altra banda la guia sobre RSC de l'OCDE insisteix en que el seu caràcter voluntari solament es pot referir a la seva natura no vinculant. (Dorssemont, 2004: 365)

- Al mateix temps que es reclamen subvencions s'entra en contradiccions com la de considerar que les empreses ja interioritzen els costos socials a través dels preus dels productes: *"Pel procés de perfeccionament de l'economia de mercat, el preu del producte porta incorporat el cost de les necessitats socials i el consumidor quan compra ja té interioritzat que el preu d'un producte porta assumit els costos en matèria de protecció social o mediambiental."*
- S'obvien problemes com la precarietat laboral alhora que es dona per suposat que les empreses tenen capacitat per adquirir els compromisos socials: *"Podem afirmar que en els països del nostre entorn (l'Europa dels 16), la qualitat de vida dels ciutadans en general, amb el consumidor al capdavant, i dels treballadors en especial ha passat a un nivell de benestar que permet a les empreses adquirir, voluntàriament, uns compromís de tots."*

El fet que la visió de l'ètica en els negocis consideri que les administracions públiques han de subvencionar a les empreses no deixa de ser un enfocament clàssic, doncs qui acaba assumint els costos de les externalitats són els governs. Així, no es pot dir que sigui l'empresa qui assumeix la RS, quan no suporta els costos, per exemple, de contractar persones amb dificultats per trobar feina, i qui paga la possible inferior rendibilitat del personal és el govern.

A tot això cal afegir que, després de posar tant d'èmfasi en la incorporació de la RS per part de les PIME, les subvencions acaben beneficiant majoritàriament a les grans empreses, degut a la seva major capacitat de gestió dels ajuts respecte de les petites.

Un altre parany que la visió de l'ètica en els negocis posa a l'avenç de la responsabilitat social, és ficar en el mateix sac l'acció social. Per exemple, s'inclou dins de les accions de responsabilitat social l'escolarització dins del recinte laboral; la creació de fundacions, premis i campanyes de foment de la RS; les donacions a entitats no lucratives; etc. També es parla de conciliació de la vida laboral i familiar, en referència a les dones treballadores, en lloc de referir-se a la conciliació de la vida laboral i personal, el que implicaria no fer discriminacions de gènere i no immiscir-se en les activitats a què dedica el temps el seu personal fora de la feina.

Amb la consideració de l'acció social com un factor estratègic de l'empresa, s'ha passat de considerar l'acció social com a donacions a entitats no lucratives,

esperant que tingui un efecte positiu en la percepció de l'empresa per part del públic, a integrar els aspectes socials de tal manera que signifiquin un avantatge competitiu²³ (Abad, 2003:110-111). És el que Porter (2002:57-68) anomena filantropia empresarial, i que defineix a partir de la posició de Milton Friedman, doncs considera que si l'acció social no és un cost per l'empresa sinó una activitat rendible, aleshores no contradiu l'enfocament clàssic. Ara bé, si una empresa incorpora al seu compte d'explotació accions que tradicionalment es classifiquen com acció social, no sembla que tingui massa sentit continuar parlant de filantropia empresarial. Portat a un extrem, seria com dir que una empresa mercantil que gestiona una residència d'avis és necessàriament responsable des del punt de vista social, per què tota la seva activitat és filantròpica.

El Consell Econòmic Mundial pel Desenvolupament Sostenible (World Business Council for Sustainable Development – WBCSD) considera que *"una estratègia coherent de Responsabilitat Social Corporativa, cimentada en l'ètica i els valors morals, ofereix clars beneficis econòmics. En altres paraules, actuar d'una manera socialment responsable no és només una obligació ètica per a l'empresa sinó que, a més, actualment reporta compensacions per al negoci"*²⁴. No es pot estar en desacord amb aquesta consideració, però la realitat és que, a curt termini, reporta majors compensacions per al negoci ser irresponsable que ser responsable.

Donat que el benefici a curt termini ha caracteritzat la manera de fer negoci des dels anys 90 fins avui, el sector empresarial vol desmarcar-se d'aquests comportaments en el passat parlant de Responsabilitat Corporativa entesa des del punt de vista del govern corporatiu (Canals i Fontrodona, 2006), que posa èmfasi en la responsabilitat dels directius, i considerant que l'empresa té una finalitat i un rol social (Ocelse, 2006:11), per la qual cosa el terme social és redundant. En definitiva argumenta que els efectes negatius generats per les

²³ "L'empresa genera efecte multiplicador utilitzant intel·ligentment la seva capacitat d'innovació, el seu esperit emprenedor i la seva xarxa de relacions per a relacionar la seva estratègia empresarial amb la possibilitat de millorar el seu entorn social. Una empresa de restauració que uneix la seva necessitat de trobar candidats per mantenir el seu creixement, amb la dificultat d'accés a l'ocupació de minories, dones víctimes de la violència domèstica o drogodependents rehabilitats que necessiten una oportunitat. Una gran superfície que resol el problema d'integració que significa una nova obertura, donant prioritat a la contractació de persones procedents de les organitzacions i àrees de serveis socials dels ajuntaments corresponents. Una planta industrial que desenvolupa programes educatius en col·legis i centres de formació professional propers, dels que es nodreix la seva cantera. Un banc en el que dos de les seves àrees estratègiques prioritàries són els immigrants i les persones grans, ambdues amb unes indubtables expectatives de creixement també com demandants de serveis bancaris." (Abad, 2003:111)

²⁴ Campanero i Ventayol, 2005:10.

empreses en la societat, es solucionen utilitzant *"el conjunt de sistemes, polítiques i criteris de presa de decisions"* per *"projectar l'activitat de l'empresa a llarg termini i assegurar per tant, la seva continuïtat i supervivència com organització"*, i és aquesta continuïtat el que demostra la integració de l'acció social en l'empresa *"formant part de la seva pròpia essència"*, no com *"un afegit més de la seva activitat"* (Canals i Fontrodona, 2006).

Aquesta visió de la Responsabilitat Corporativa pateix del mateix mal que les anteriors (acció social o filantropia), doncs també es basa en el concepte d'ètica. Hi ha diferents maneres de definir l'ètica: un saber per actuar de manera racional en el conjunt de la vida (Cortina, 1994:17), aquell conjunt d'«instruccions d'ús» de la nostra vida que facilita el nostre creixement en humanitat (Argandoña, 2002:6), les regles més bàsiques incorporades en la pràctica d'existir com a ésser humà complet (Francés, 2001:58).

Totes elles tenen en comú que van de l'interior de la persona cap a l'exterior. És a dir, cada persona que vol ser ètica en la seva presa de decisions, actua segons el que la seva consciència li diu que és ètic. Però la responsabilitat social no es pot basar en un examen de consciència individual, per què cada persona té la seva pròpia idea del que és i el que no és ètic, i no té per què coincidir sempre amb la idea dels altres.

La responsabilitat social implica tenir en compte les opinions dels altres, i l'enfocament dels *stakeholders*²⁵ que s'exposa a continuació, segueix aquesta lògica. Igualar ètica i RS promou l'autoregulació segons els propis valors, per què l'ètica consisteix a ser coherent amb les pròpies conviccions, però la RS no s'ha de basar en els valors particulars sinó en els universals. Així, aquesta igualació és perniciososa per què alimenta el relativisme moral (Sperber, 1993) i dificulta la fonamentació teòrica i l'avenç de la RS.

Quan es reprèn el pensament *Business&Society* (empresa i societat) als anys 90 es fa incorporant els *stakeholders*, això trenca amb l'autoregulació però es fa compatible amb la voluntarietat i impedeix avançar cap a la obligatorietat, cap a l'actualització de normativa antiga i el desenvolupament de nova normativa.

²⁵ "A l'àmbit de la RSE s'entén per stakeholder qualsevol persona, col·lectiu o mitjà físic al que s'afecti o pugui ser afectat per les activitats d'una empresa. Per exemple, els treballadors, els accionistes, els consumidors, els proveïdors, les comunitats locals on està establerta l'empresa, els grups de pressió o les organitzacions no governamentals" (Albareda, 2002).

Ara bé, Carles Campuzano²⁶ observa que el diàleg social²⁷ amb els treballadors/es portat cap a la negociació col·lectiva i això el que fa és ampliar la normativa, pel que no està tan clar que voluntarietat i obligatorietat estiguin tan distanciades.

2.1.3 L'enfocament dels *stakeholders*

Aquest enfocament es va consolidar en els anys 90 com la visió dominant de la Responsabilitat Social de les Empreses (RSE), però el terme *stakeholders* va aparèixer per primer cop en un memoràndum intern de l'Institut d'Investigació d'Stanford (Stanford Research Institute) als EUA el 1963, i es descrivia com «aquells grups sense el recolzament dels quals una organització deixaria d'existir».

Aquesta primera definició sorgia del canvi de perspectiva de les empreses tradicionals, on el protagonisme el tenien els accionistes (*stockholders*²⁸ o *shareholders*²⁹), a les empreses modernes, on el protagonisme es vol ampliar a tots aquells a qui l'empresa deu la seva existència (Morrós, 2001:165). És a dir a tots els altres grups involucrats o afectats per l'activitat empresarial –el personal, els subministradors, clients i altres grups- que fins llavors s'havien considerat «mitjans instrumentals» per assolir els objectius de la propietat o «com amenaces als seus interessos», de tal manera que l'enfocament dels *stakeholders* "estableix criteris de respecte i d'equilibri entre tots els interessos que convergeixen en l'empresa" (Perdiguero, 2003:158-159).

A partir d'aleshores, el terme *stakeholder* va anar sortint en diverses publicacions, però la veritable popularitat li va arribar amb la publicació d'Edward

²⁶ Carles Campuzano, Diputat del Congrés dels Diputats de l'Estat espanyol de CIU i impulsor de la Subcomissió de RSC del Congrés, feia aquesta reflexió durant la Jornada de Presentació de l'Anuari de Responsabilitat Social de Media Responsable el dia 19 de febrer de 2008.

²⁷ El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el desembre de 2007 va emetre una comunicació específica sobre diàleg social.

²⁸ "Mirant-ho més positivament, una primera aproximació entre intuïtiva i descriptiva (que és també la que sosté el joc fonètic entre *stockholder* i *stakeholder*) considera *stakeholders* tots els qui es juguen (o aposten) alguna cosa en l'organització i la seva viabilitat. Literalment, es podria traduir com el dipositari d'una juguesca. La relació fònica amb el terme *stockholder* (accionista) revela que els jugadors i interessats per tal que l'empresa vagi bé no són tan sols els accionistes, sinó també els clients, els treballadors, els proveïdors, les comunitats locals a les quals l'empresa se subordina; en definitiva, la societat en conjunt." (Morrós, 2001:165)

²⁹ Perdiguero, 2003:158.

R. Freeman el 1984, que porta per títol *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Així es va generalitzar el seu ús, amb el treball probablement més citat en la bibliografia sobre la RSE (Perdiguero, 2003:160-161). En aquest llibre, Freeman va exposar la definició d'*stakeholders* que finalment ha estat acceptada per tothom: "individu o grup que pot afectar o veure's afectat per l'assoliment dels objectius d'una firma".

Tal i com observa Perdiguero (2003:203) *stakeholder* és un terme de difícil traducció al castellà, pel que tenint en compte el seu significat literal (dipositari d'una aposta, o el que té un interès en el joc), ell escull el terme de «grups participants».

Una altra traducció que s'està utilitzant molt és la de «grups d'interès», però la Comissió Europea, ha escollit el terme «interlocutors», no gaire encertat des del meu punt de vista, per què suposa obviar dues qüestions. Per una banda que cada organització ha de conèixer els seus interlocutors, per poder tenir en compte les seves consideracions. Això implica que si hi ha col·lectius que no estiguin reconeguts pel fet de no estar organitzats, aleshores podria ser que ja no es tinguessin en compte, quan l'important és que cada organització consideri l'impacte que les seves activitats tenen en les persones, independentment de si són o no són interlocutors. Per altra banda, en un món globalitzat les actuacions a nivell local tenen impactes a nivell global, per la qual cosa tota la societat és susceptible de rebre impactes negatius d'una organització, de manera que la societat global és part interessada en la seva responsabilitat social.

Aquesta traducció del terme *stakeholders* per interlocutors, implica la identificació dels grups d'interès que protesten per tal de negociar amb ells una sortida al conflicte, deixant de banda aquells que també es veuen afectats, però no es queixen o no poden fer la pressió suficient per a que l'organització els tingui en compte. De fet, Perdiguero (2003:163) adverteix que la versió del *management*³⁰ sobre els *stakeholders* enfosqueix els horitzons ètics de la seva proposta inicial³¹, "amb la subsegüent reducció de les exigències normatives d'un equilibri just entre les part prenents, a un enfocament estrictament tècnic de regulació dels conflictes d'interessos entre els diferents grups i de distribució justa de resultats".

³⁰ La disciplina per formar directius d'empresa.

³¹ Es considera la proposta inicial, al que Freeman va proposar, el 1984, en el seu llibre *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, el qual va tenir un grau tant alt de popularitat que és probablement el llibre més citat a la bibliografia sobre la RSE.

En llengua catalana, Josep Maria Canyelles (2005) ha afrontat la dificultat de trobar el mot específic «partprenents», que no es veu *"afectat per la feblesa d'expressions d'ús vulgar i polisèmic (grup, part, interès)"*, ni dona lloc a una *"expressió semànticament dispersa"*, que manté la seva naturalesa composta (part, participant) per referir-se a *"aquell grup, persona o organització que té alguna mena d'interès al voltant de les operacions o l'existència d'una determinada organització, especialment quan aquesta reconeix que té una obligació moral envers aquella"*, i que per tant s'ajusta perfectament al significat original de la paraula *stakeholders*. Una altra traducció del terme al català és el d'«involucrats», que també s'ajusta força bé al terme anglosaxó.

Al marge de la traducció del terme, l'enfocament dels *stakeholders* constitueix una visió complexa³² en la que l'organització ha de respondre a les necessitats, expectatives i interessos de tots els grups de persones afectades per la seva activitat (Perdiguero, 2003:158-159), trobant l'equilibri a través del diàleg social que, quan hi ha contradiccions, impedeixi sobreposar els interessos d'un grup per sobre de les necessitats d'altres.

Normalment s'identifiquen cinc tipus de partprenents: treballadors i proveïdors (vinculats al procés), i clients, propietaris i comunitat local (vinculats a l'entorn). La capacitat per definir i organitzar les relacions amb cadascun dels grups, determina l'assoliment de les expectatives dels propietaris, que esdevenen els objectius primaris de l'organització. La planificació estratègica consisteix a especificar el tipus de relacions en què es basen els "contractes explícits o implícits" entre l'organització i els diferents grups, i el tipus de recompensa³³ que utilitzarà per aconseguir la seva participació en la consecució dels objectius primaris de l'organització. De fet els objectius secundaris són el mitjà per assolir els corresponents objectius primaris, és a dir, el que l'organització espera de

³² Per Perdiguero (2003:159), la complexitat de la visió de la RS és necessària per tal de poder integrar en l'anàlisi els canvis que s'han produït en l'organització de la vida social (globalització, extraordinària acceleració de les innovacions tècniques i desplegament de les noves tecnologies) en els darrers anys, doncs considera que el desenvolupament de la societat del coneixement canvia als individus i les seves necessitats i expectatives, els clients adquireixen major sobirania, els treballadors poden prendre iniciatives i tenen més capacitat de responsabilització (el treball es realitza en estructures menys jeràrquiques), i creix la incertesa de l'èxit o el fracàs.

³³ "Habitualment això significa proveir els *stakeholders* amb el següent: 1) Els clients amb els productes que tinguin la correcta proporció de cost, qualitat i servei. 2) Els propietaris amb el nivell raonable de beneficis a les seves expectatives en funció de la inversió. 3) Els treballadors amb condicions de treball acceptables. 4) Els proveïdors amb unes clares condicions pactades del que s'espera d'ells pel que fa als subministraments. 5) La comunitat local amb allò que en cada cas concret pugui definir les seves expectatives immediates i concretes." (Morrós, 2001:167)

cadascun dels grups de partprenents i el que ha de subministrar a canvi, per tal d'assegurar que rep el que necessita. (Morrós, 2001:166-178)

Aquesta perspectiva contractual³⁴ de les organitzacions enllaça amb l'enfocament d'un nou contracte social.

2.1.4 L'enfocament d'un nou contracte social

El contracte social original, formulat per Jean-Jaques Rousseau el 1762, és el precursor del concepte modern de democràcia i d'estat democràtic (White, 2007:4), en el que el poder últim resideix en la ciutadania que delega certa autoritat en el govern a canvi de gaudir de certs drets³⁵.

Des de la generalització del contracte social s'ha anat produint una gran expansió de drets, però en canvi no s'ha expandit la seva protecció. També s'ha constatat que la privatització dels béns comuns per obtenir beneficis privats posa en perill la democràcia (White, 2007:4-6).

El contracte social varia segons l'època i el lloc (Japó, França, EUA...) però el seu nucli és el mateix i quan sorgeixen situacions a les que no es troba sortida i fereixen la ciutadania, aleshores es demana al govern una revisió del contracte social.

Les grans empreses estaven absents en les primeres formulacions del contracte social³⁶ per què no van emergir, amb el mateix nivell de poder que els governs, fins al segle XIX quan creixen dels negocis a les colònies. Inicialment els governs

³⁴ "Aquesta perspectiva contractual permet presentar dues realitats importants de les organitzacions modernes: 1) Diferents grups de persones sovint amb objectius particulars diferents han de treballar plegats dintre d'un entramat d'interrelacions que permetin a l'organització assolir els seus objectius. 2) El procés d'assoliment d'aquests objectius és un joc de donar i rebre –en el qual cada grup de stakeholders desitja que l'organització reflecteixi el que el grup espera rebre en resposta a la seva cooperació." (Morrós, 2001:168)

³⁵ Els drets comporten també deures i un major nombre de drets implica majors deures, de la mateixa manera que menys drets impliquen menys deures. A les clàusules del contracte social s'hi exposen els drets i deures dels individus, l'estat és l'entitat creada per a fer complir el contracte, i la ciutadania, si així ho desitja, pot canviar el termes del contacte, de tal manera que els drets i deures no són immutables o naturals.

³⁶ Malgrat això, "en el segle XVIII, abans de l'emergència de l'estat del benestar, algunes empreses privades paternalistes internalitzaven responsabilitats respecte els seus empleats, sovint en base a un contracte social no escrit (seguretat social a canvi de fidelitat). Els motius per a la RSE sovint eren religiosos, de creences ètiques i per por del propietari davant el malestar i el radicalisme dels treballadors" (Bredgaard, 2004:373).

llogaven empreses que executaven els propòsits públics per un període limitat de temps en funció de cada projecte, però la creixent expansió dels negocis i la insuficient capacitat del finançament públic va comportar l'entrada de capital privat.

Els contractes socials es comencen a estendre al mateix temps que les grans empreses aconseguixen major llibertat d'actuació, i és en la mesura que deixen d'estar controlades pels governs que actuen al marge del contracte social.

En aquest punt, és important destacar que el control governamental sobre les empreses no s'exerceix únicament a través de posseir el seu capital social, sinó també amb el contracte de prestació de serveis públics. És a dir, com demostra l'experiència dels projectes públics a les colònies, per controlar la qualitat dels béns o serveis públics n'hi va haver prou amb un contracte de lloguer, i no era imprescindible posseir el capital social de l'empresa prestadora. El que va permetre a les empreses actuar al marge del contracte social va ser el fet que el contracte de lloguer va desaparèixer.

En el segle XIX, el debat sobre les responsabilitats que la societat havia d'exigir a les empreses ja estava obert (Cannon, 1994:9-41). L'aprovació de la primera llei antimonopoli l'any 1890 a Estats Units n'és una mostra, doncs en aquell moment ja era evident que s'havien de posar límits al poder de les empreses per garantir la competència dels mercats i evitar els abusos. Aquest tipus de legislació que es va anar generalitzant a altres països, va venir seguida de l'establiment dels estàndards dels drets laborals amb la creació de la Organització Internacional del Treball – OIT (1919), de les configuracions legislatives i regulacions entre els anys 50 i 70 inspirades per la Declaració de Filadèlfia (1944)³⁷, de les regulacions mediambientals als anys 60, de la proposta formal d'un acord de coparticipació entre les empreses i el govern dels Estats Units per al progrés social, a través de la declaració del Comitè per al Desenvolupament Econòmic - CEF (1971)³⁸, de la

³⁷ Segons Perdiguero (2003:138), *"la Declaració de Filadèlfia afirma que la responsabilitat de la generació d'ocupació i la millora de les condicions de treball no és una obligació exclusiva dels governs i de les institucions públiques, sinó que ha de constituir també la prioritat per al sector privat de l'economia. Aquesta declaració, en la que s'estableixen forts vincles entre el progrés social i l'activitat econòmica, ha contribuït a la conformació d'un ampli i durador consens en les societats desenvolupades. (...) en aquest acord s'estableixen de forma inequívoca les obligacions morals del sector privat de l'economia en relació als objectius de progrés de les societats del nostre temps, i va ser acceptat de manera unànime per la més alta representació en la OIT dels governs, empreses i sindicats."* Es pot interpretar "la conformació d'un ampli i durador consens" i "aquest acord" com el contracte social que es va trencar als anys 80.

³⁸ La declaració del CED és una altra mostra de la renovació del contracte social.

Ilei francesa sobre el balanç social (1977) i de les iniciatives de la Confederació de Sindicats Alemanys - Deutscher Gewerkschaftsbund DGB³⁹.

Però la crisi de l'Estat del benestar, als anys 80, va debilitar greument els governs i va reforçar les grans empreses, que van penjar-se la medalla de l'excel·lència en la gestió i es van autoproclamar les salvadores de la societat, argumentant que eren els únics agents generadors de riquesa i que el *management*⁴⁰ era la forma més eficient de gestionar les organitzacions.

En la crisi de l'estat del benestar van ser significatives les presidències de Margaret Thatcher (1979-UK) i Ronald Reagan (1981-EUA), líders de l'onada neoliberal que es va estendre per tot el món a través del Banc Mundial, el Fons Monetari Internacional i altre institucions multilaterals, i que va debilitar, en alguns casos, i arraconar, en d'altres, la legislació antimonopoli, laboral i mediambiental, en definitiva, van reduir al mínim possible el control de les empreses per part dels governs⁴¹.

Dels problemes que a partir d'aquí es generen, cal destacar-ne la precarietat laboral doncs, en l'actualitat, el treball per compte aliè és l'activitat que sustenta la qualitat de vida de la major part de la ciutadania.

La precarietat laboral és un fenomen que arriba a la seva plenitud en la dècada dels anys 90⁴², coincidint⁴³ amb el desencantament, i que pren rellevància en un context on coexisteix amb condicions laborals molt correctes, que en alguns casos

³⁹ Perdiguero, 2003:142.

⁴⁰ Model de gestió gerencial.

⁴¹ Certament té raó Perdiguero (2003:146-147) quan diu que la bibliografia especialitzada en RSE no ha donat la importància que les polítiques públiques mereixen, doncs *"el concepte de RSE no podria ser entès sense aquesta forta relació entre les demandes i exigències socials de responsabilitat empresarial i les lleis i regulacions"*. Així anomena autors com Galbraith, Steinmann o Baumol, que aquesta bibliografia ha pràcticament ignorat, i de les seves idees val la pena destacar la posició de Galbraith (1992): *"... les polítiques públiques i les regulacions són imprescindibles per a «prevenir les tendències socialment danyines o autodestructives del sistema». (...) les lleis i els processos polítics com els únics instruments fiables per garantir l'estabilitat econòmica, l'ocupació i la justícia social."*

⁴² Per Filip Dorsemont (2004:367-368), el plantejament que el Llibre Verd de la Comissió Europea (2001) fa sobre els drets fonamentals dels treballadors és decebedor, doncs la informació, la consulta i la participació, a través del diàleg social, es redueix a un intercanvi de punts de vista sobre les conseqüències socials de la reestructuració de les empreses, en lloc d'implicar el dret de qüestionar la necessitat de determinats canvis.

⁴³ Aquesta coincidència no és casual sinó tot el contrari, l'expectació que generaven les grans empreses, en els anys 90 es converteix en decepció quan aquestes comencen a anunciar reduccions de plantilla i deslocalitzacions que es converteixen en un rosari al que no se li veu un final.

es consideren privilegiades⁴⁴. Un cas extrem seria aquell en què dues persones poden trobar-se realitzant un mateix treball, en una mateixa organització, en unes condicions laborals ben diferents. Aquest no és necessàriament un fet aïllat, però s'intenta evitar, per tal de no alimentar conflictes, fent que les persones realitzin la seva feina en espais diferents o tipificant com a diferents, tasques que són molt semblants i per les quals no cal disposar d'una capacitació professional específica⁴⁵.

Els diferents aspectes de les condicions de treball determinen les diverses manifestacions de la precarietat: sou, durada de la jornada⁴⁶, horaris, seguretat i salut, cobertura social, drets socials, desplaçament al centre de treball, conciliació de la vida laboral i personal, etc.

Cal tenir present que la situació es veu agreujada, en les darreres dècades, per l'increment considerable del percentatge de persones que treballen per compte aliè⁴⁷. Sobretot en el sector del comerç en què han desaparegut molts petits establiments de comerciants autònoms, substituïts per cadenes de botigues i grans superfícies comercials. Però també en el sector industrial amb la desaparició dels petits tallers de tota mena (metall, mecànica, electricitat, construcció, ceràmica, pintura, tèxtil, etc.). Malgrat aquestes desaparicions, la subcontractació de les grans empreses ha propiciat la creació de nous petits tallers, però en molts casos són víctimes de monopolis que els han abocat a exercir noves formes de precarietat laboral.

Així doncs, és la debilitat dels governs davant de les grans corporacions el que aixeca les veus dels moviments socials reclamant un nou contracte social⁴⁸.

⁴⁴ Sense ascendir a les categories professionals més altes, els càrrecs mitjos i baixos poden gaudir d'unes condicions laborals privilegiades gràcies a formar part del funcionariat o de grups de similars característiques.

⁴⁵ La discriminació de sous per antiguitat a l'empresa s'uneix a la tradicional discriminació per raons de gènere. Pel que fa al gènere, recordem que en el segle XIX la indústria tèxtil atorgava als teixidors un sou superior al que rebien les filadores. Avui en dia continuen existint discriminacions similars però més subtils, la qual cosa dificulta la seva detecció, doncs en el segle XXI no seria socialment acceptable.

⁴⁶ El pagament de les hores extraordinàries en el sector serveis està molt lluny de compensar la dedicació extraordinària que s'hi fa.

⁴⁷ La liberalització econòmica implica que la majoria de la població (treballadora per compte aliè o petits empresaris víctimes dels oligopolis) renunciï a una part de la seva llibertat a favor de major llibertat per una minoria dirigent.

⁴⁸ A setembre de 2007 es crea l'organització Alternativa Responsable formada per Ramón Jáuregui (Diputat del PSOE), Juan José Almagro (DG de Comunicació i RS de MAPRE), Alberto Andreu (Professor del Instituto de Empresa), Marta de la Cuesta (Professora titular de la UNED), Javier Garilletei (Director de Reputació i RSC de PriceWaterhouseCoopers) i Jordi Jaumà (Director de Ser

Alguns governs i moviments socials veuen en la RSE el "necessari antecedent"⁴⁹ del nou contracte social, i és interessant observar (White, 2007:8) que aquesta reclamació també s'ha originat en part des d'alguns sectors de la comunitat empresarial.

L'any 1999 Donaldson fonamenta la RSE des de la «teoria del contracte social» argumentant que *"les empreses no podrien existir sense la cooperació i el compromís de la societat"*, doncs *"l'empresa pren els seus treballadors de la societat, ven els seus productes a la societat i és la societat qui li atorga o li pren cert estatus"*, el que justifica *"l'existència d'un contracte social implícit entre l'empresa i la societat"*, part del qual *"es reflecteix en les lleis i regulacions, així com en els costums i valors socialment acceptats que influeixen en l'activitat empresarial"*. (Devoto, 2005)

L'enfocament del contracte social, encara que es combini amb l'enfocament de la voluntarietat, implica una certa obligatorietat, doncs en les clàusules de tot contracte hi ha drets i per tal que aquests siguin respectats hi ha d'haver deures, que és equivalent a dir que hi ha obligacions. Ara bé, no hi ha una incompatibilitat entre aquests dos enfocaments, si s'interpreta que la voluntarietat és anar més enllà de la legislació, però malgrat aquesta interpretació, l'enfocament del contracte social *"defensa que existeixin regulacions i que els governs tinguin una major iniciativa en el desenvolupament de polítiques públiques orientades a disminuir els desequilibris econòmics i socials"*⁵⁰.

Responsable.es), amb l'objectiu d'expressar-se col·lectivament respecte la RSE, promoure incitaves i contribuir al debat públic.

⁴⁹ *"La RSE es configura així com el necessari antecedent d'un nou contracte social, que concep les empreses/institucions en base a valors que creen valor. L'empresa de finals del S.XX i de principis del XXI, l'empresa del futur, ha de jugar un rol diferent al que fins ara protagonitzava. Els ciutadans demanen a les empreses i als seus gestors, que són part de la pròpia societat que, sense oblidar els seus objectius i deures (crear riquesa i donar resultats, ofereix ocupació, ser eficients, productives i innovadores) siguin capaces de treballar i prestar serveis en un escenari més humà i habitable."* (Alternativa Responsable, Manifest 2007:3)

⁵⁰ Tercera posició, que identifica Perdiguero (2003:143), sobre les regles de joc que han de regular l'activitat econòmica.

2.1.5 L'enfocament del desenvolupament sostenible

El concepte de sostenibilitat sorgeix dels moviments ecologistes d'Europa i dels EUA, que remunten els seus orígens a finals del segle XIX, i pren més força el 1948 amb la creació de la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (UICN⁵¹) a iniciativa de la UNESCO⁵². El 1961 la UICN va crear el Fons Mundial per la Natura (WWF⁵³) que va preparar el terreny per la primera conferència mundial sobre problemes ambientals del 1972. Aquest mateix any neix Greenpeace i algunes de les preocupacions ambientals més destacades són l'ús massiu de pesticides i, l'energia i les proves nuclears (Díaz, 2006:37).

Davant del fet que els problemes ambientals transcendien l'àmbit de la natura i ocupaven l'espai social, polític i mediàtic, el 1983 l'Assemblea General de les Nacions Unides va crear la Comissió Mundial sobre el Medi Ambient i el Desenvolupament (CMMAD), la qual va elaborar el conegut Informe Brundtland⁵⁴ (1988:67) en el que es defineix el terme desenvolupament sostenible com aquell tipus de desenvolupament que és capaç de satisfer les necessitats actuals sense comprometre els recursos i possibilitats de les futures generacions.

Jiménez (2003:57-58) observa que aquest concepte "*implica aspectes econòmics i comprèn qüestions socials que van més enllà de la percepció tradicional del medi ambient*" de tal manera que està vertebrat per tres característiques:

- *"Les consideracions d'equitat i de justícia són condicions necessàries per poder garantir els drets dels pobres i de les futures generacions.*
- *La sostenibilitat precisa de visió a llarg termini i per això ha d'aplicar el principi de precaució.*
- *El pensament sistèmic⁵⁵ ens ha acostumat a una comprensió de les interconnexions entre el medi ambient, l'economia i la societat."*

⁵¹ El seu nom original era el de International Union for the Protection of Nature (IUPN), el 1956 es va canviar pel de International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN), i el 1990 pel de World Conservation Union, mantenint les inicials IUCN.

⁵² Organització de les Nacions Unides per a l'Educació, la Ciència i la Cultura.

⁵³ World Wildlife Fund.

⁵⁴ L'informe i també la Comissió han acabat rebent la denominació Brundtland en referència a la presidenta de la Comissió Gro Harlem Brundtland (Noruega).

⁵⁵ "*El pensament sistèmic involucra la comprensió de que, encara que existeix una sola terra, ella està conformada per innumerables subsistemes, els quals interactuen els uns amb els altres. Aquests subsistemes es troben conjuntament connectats per mitjà de xarxes complexes de relacions. Aquesta complexitat suggereix que en alguns sistemes, un esdeveniment molt petit pot produir resultats impredecibles, i algunes vegades dràstics, al desencadenar una sèrie de fets cada cop més importants. Aquest tipus de plantejament ens il·lustra respecte de les imbricacions entre les dimensions econòmica, ambiental i social.*" (Jiménez, 2003:59)

De la definició de desenvolupament sostenible cal destacar el terme “necessitats” que els economistes neoclàssics han considerat una paraula impropia, doncs ells tenen una visió subjectivista i parlen de “preferències revelades” en els mercats (Martínez Alier, 1994). Ara bé, hi ha economistes crítics, sociòlegs i psicòlegs que han aprofundit en les necessitats humanes diferenciant-les dels satisfactors⁵⁶ i identificant aquelles que són bàsiques i universals per a tots els éssers humans independentment del lloc en el que visquin (Doyal i Gough, 1994).

Encara que sigui a nivell teòric, el desenvolupament sostenible s’ha convertit en el principi a través del qual institucions internacionals com les Nacions Unides (ONU), l’Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE), l’Organització Internacional del Treball (OIT) o el Consell Europeu⁵⁷, pretenen enfortir novament els vincles entre economia i societat, després de la dramàtica separació que ha portat la cerca del benefici pel benefici, i en conseqüència l’oblit per part del món econòmic respecte de les seves responsabilitats socials⁵⁸.

En un món on, malgrat els desastres generats pels postulats neoliberals, el progrés humà encara s’assimila al creixement econòmic, es fa gairebé impossible fer avançar el desenvolupament sostenible, però hi pot haver desenvolupament sense creixement, i creixement sense desenvolupament, doncs el creixement és una característica de la matèria, mentre el desenvolupament forma part de les capacitats humanes per satisfer les pròpies necessitats (Alguacil, 2000:25-47). Així doncs, i per tal d’evitar la clàssica confusió entre creixement i desenvolupament, és convenient parlar de “desenvolupament humà sostenible”.

La proposta presentada per la Comissió de Gotemburg (2006)⁵⁹ també assimila desenvolupament i creixement, doncs aposta pel desenvolupament sostenible i al

⁵⁶ Un satisfactor és una manera de satisfer una o varies necessitats.

⁵⁷ “El «concepte» (la Responsabilitat Social Corporativa del Llibre Verd de la Comissió Europea) pot ser entès com un intent de reconciliar la llibertat d’empresa amb el progrés o benestar de les qüestions socials, econòmiques i mediambientals. (...) La visió expressada en el Llibre Verd està en línia amb la recent introducció del concepte «economia social de mercat»” (Dorssemont, 2004:363)

⁵⁸ No és coincidència que es comenci a parlar de la Responsabilitat Social de les Empreses durant la segona meitat del segle XX i especialment a partir dels anys 90, al contrari, Perdiguero (2003:150) ho explica de la següent manera: “És un temps en el que s’estenen la patota i la immoralitat en el món dels negocis, d’especulació borsària i el culte al diner fàcil, de la utilització fraudulenta de la informació privilegiada i d’enriquiment salvatge; en el que les relacions entre la política i els negocis són motiu de continus escàndols en la majoria de les societats desenvolupades. És la era dels golden boys, dels Sherman McCoy i dels «amos de l’univers». El diner sembla justificar-ho tot.”

⁵⁹ Aquesta es va encarregar de fer la Conferència de Recapitulació sobre l’Avaluació dels efectes del comerç sobre el desenvolupament sostenible, per part de la Comissió Europea (2006).

mateix temps vol promoure *"una major relació entre els objectius de creixement econòmic i progrés social, amb una actitud permanent de màxim respecte pel medi ambient"*⁶⁰. Ara bé, en aquest cas no es tracta d'una confusió, més aviat al contrari, es tracta de crear confusió navegant entre dues aigües, per una banda la ciutadania que va veient com es deteriora la seva qualitat de vida, i per l'altra les empreses, que no volen ni sentir parlar del creixement zero i menys del decreixement.

El terme "desenvolupament sostenible" ha significat la resurrecció del "desenvolupament" com a projecte que als anys 90 ja no es considerava viable, davant de les desigualtats creixents entre països desenvolupats i subdesenvolupats o en vies de desenvolupament (Latouche, 2007:12). Això ha estat possible per l'anomenada confusió entre creixement i desenvolupament, que ha estat voluntària per part dels interessats en els guanys econòmics que proporciona el creixement, i involuntària per part dels moviments socials altermundistes que pressionen per tal que es respectin els drets humans.

Latouche (2007:22) defineix *"el desenvolupament"*⁶¹ *realment existent com una empresa que pretén transformar en mercaderia la relació dels homes entre ells i amb la natura*, i qualifica la paraula «desenvolupament» com *"un verí que s'infiltra en la sang com una droga, perverteix el desig i enfosqueix el judici"*, però que es perverteixi l'ús d'una paraula no fa que perdi el seu sentit i no ha de ser raó per renunciar a ella o considerar-la «tòxica»⁶².

⁶⁰ Perdiguero, 2003:184.

⁶¹ Serge Latouche insisteix en l'equivalència entre desenvolupament i creixement, i ho fa de manera molt consistent, com es presenta a continuació, però per a mi, els arguments del Julio Alguacil són més convincents, i el tipus de desenvolupament al que es refereix queda completament clar quan afegeix la paraula «humà», de tal manera que, en el fons, tots dos estan d'acord. *"El contingut implícit o explícit del desenvolupament és el creixement econòmic, l'acumulació de capital amb tots els efectes positius i negatius que coneixem: competència sense pietat, creixement sense límits marcat per les desigualtats, pillatge sense reparar en la natura. Ara bé, aquest nucli dur que tots els desenvolupaments tenen en comú amb aquesta experiència està relacionat amb «valors» com el progrés, l'universalisme, el domini de la natura, la racionalitat quantificant, Aquests Valors sobre els que reposa el desenvolupament, i particularment, el progrés, no es corresponen en absolut amb aspiracions universals profundes. Estan relacionades amb la història d'Occident, tenen poc ressò en altres societats. Les societats animistes, per exemple, no comparteixen la creença en el domini de l'home sobre la natura, com tampoc els budistes o els hinduistes. La Constitució índia preveu i prescriu el respecte pels animals i, en conseqüència, els tribunals han condemnat la fabricació de conserves com a contrària al dharma. Avui, són precisament aquests valors occidentals els que s'han de posar en qüestió per trobar una solució als problemes del món contemporani (i de la globalització «liberal»), i evitar així la catàstrofe cap a la que ens porta l'economia mundial."*

⁶² Al marge de la utilització del terme, existeixen evidències suficients per afirmar que el creixement econòmic, com a mínim als països rics, és incompatible amb el desenvolupament sostenible, per què aquests països, des del punt de vista de la sostenibilitat, ja han arribat i superat el seu sostre de creixement, el que porta a aconsellar just el contrari: el "decreixement" (Latouche, 2007:66).

Sigui com sigui, les diferències entre el desenvolupament sostenible i la responsabilitat social s'han difuminat per formar un mateix concepte, que algunes persones anomenen *sustainability*, terme al qual encara no s'ha trobat traducció (Perdigüero, 2003:186). Per d'altres, són les dues cares d'una mateixa moneda: *"El desenvolupament sostenible és un concepte macroeconòmic que és el resultat de l'agregació dels comportaments responsables de tots els actors econòmics, socials i polítics de tot el món", i "la responsabilitat social és un concepte microeconòmic que s'aplica a cada unitat d'anàlisi (...) per analitzar el grau d'eficiència en el seu comportament des de la perspectiva del desenvolupament sostenible"*. (Morrós i Vidal, 2005:53)

El concepte "desenvolupament sostenible" aplicat a les organitzacions, es pot dir que significa l'avenç de les variables econòmiques, mediambientals i socials, al mateix temps. Així una organització sostenible no es guia únicament pel creixement econòmic, sinó també pel mediambiental i el social, per al qual cosa ha de tenir un triple compte de resultats (triple bottom line). A més, no cerca solament la satisfacció dels seus socis sinó la de totes les seves partprenents.

L'assoliment dels tres objectius al mateix temps implica que una organització amb pèrdues econòmiques acumulades i sense perspectives futures de beneficis, no és sostenible. I tampoc és sostenible una organització que obtingui bons resultats econòmics i que, per filantropia, caritat o imatge dediqui una part dels mateixos a determinades activitats socials (Jiménez, 2003:62).

Als anys 70, la preocupació per la sostenibilitat de les organitzacions va donar lloc a la *corporate social accounting* (comptabilitat social)⁶³, que va viure amb esplendor durant la seva primera dècada, generant un gran nombre d'estudis per intentar valorar els resultats socials⁶⁴. La *Business Ethics*⁶⁵ va fer que passés a

⁶³ També anomenada Corporate Social Reporting (CSR) o Comptabilitat i Auditoria Social (CAS), encara que aquests termes no tenen exactament el mateix significat, tal i com explica Jordi Morrós (2001) en la seva Tesi.

⁶⁴ "... en aquells anys hi va haver una eclosió de models i experiments molt variats, des de projectes realment ambiciosos, -com per exemple el proposat per la consultoria dels EUA Abt Associates Inc, a la recerca d'un compte socioeconòmic- fins iniciatives molt més assequibles -com tants annexes descriptius d'activitats socials incorporats a les memòries clàssiques de moltes empreses-, passant per iniciatives legals com la Llei francesa n. 77-769 de 12 de juliol de 1977, que es decanta per l'ús d'indicadors socials com instrument per a mesurar l'actuació empresarial des de la perspectiva social." (Mugarra, 2001: 4-5)

⁶⁵ La *Business Ethics* o l'Ètica en els negocis proclamava l'autorregulació ètica de cadascú en l'exercici de les seves responsabilitats, al mateix temps que enaltia l'èxit en els negocis basat únicament en l'obtenció del màxim benefici.

l'oblit durant els anys 80 i en els noranta va ressorgir gràcies al tercer sector⁶⁶ a través dels indicadors mediambientals.

La comptabilitat social pot contenir informació financera però, més que res, és una combinació d'informació quantitativa i qualitativa no financera, i té per objectiu facilitar informació sobre la responsabilitat social de l'organització als seus *stakeholders*, en base a la qual aquests la puguin valorar. Per tant, la comptabilitat social permet a l'organització rendir comptes als seus *stakeholders* (Gray, 2005:1).

En la concepció de la comptabilitat social es pot observar com hi conflueixen altres enfocaments de la responsabilitat social de les organitzacions. En primer lloc, els *stakeholders* ocupen un paper central, amb la qual cosa es vol que la comptabilitat surti del seu àmbit tradicional i més privat de l'organització, constituït pels directius i els accionistes, per arribar als altres àmbits interns (personal) i a l'àmbit públic o extern (clients, proveïdors, comunitat local). En segon lloc es parla de facilitar informació, el que implica una rendició de comptes i, per tant, un contracte social implícit que va més enllà també del paper que tradicionalment la comptabilitat assigna als seus usuaris externs, per què els *stakeholders* tenen "*un paper menys passiu pel que fa a la seva implicació en la marxa de l'organització i, per tant, més decisiu en la definició de l'estratègia corresponent*" (Morrós, 2001:165).

La primera referència sobre comptabilitat social la trobem en un article publicat l'any 1973 a la Harvard Business Review, titulat "*What is corporate social audit?*", en el que es reconeixia la necessitat de demostrar la RS de l'organització a través d'algun tipus de comptabilitat sobre l'actuació empresarial en àrees no econòmiques.

És d'aquí d'on sorgeix el balanç social, que als EUA s'orienta més cap als grups externs com consumidors o col·lectius minoritaris, mentre a Europa hi ha una

⁶⁶ El tercer sector abasta totes les organitzacions sense ànim de lucre com fundacions i associacions esportives, religioses, juvenils o de cooperació internacional i les organitzacions de l'economia social, formada per les empreses socials, ja siguin mútues, cooperatives, societats laborals, empreses d'inserció i totes aquelles fundacions i associacions que desenvolupin activitat econòmica social (Amat, 2003:29-30) El terme tercer sector es va crear en contraposició al de sector públic i privat, i el terme economia social té una arrel anarquista que evita l'antagonisme empresari *versus* treballador (Ballester, 1990:XX).

marcada tendència a incidir en els grups interns abanderats pel món sindical (Mugarra, 2001:4).

Mugarra (2003:138) defineix balanç social, en el seu sentit més ampli, com *"tota aquella iniciativa que directa o indirectament cerqui reflectir l'actuació empresarial en l'àmbit de la seva responsabilitat social, demostrant que es tracta d'una «empresa ciutadana»"*.

La denominació "balanç social" ha generat confusions, i s'han cercat denominacions alternatives, però malgrat tot s'ha mantingut. Mugarra (2003:138) ha recollit algunes d'aquestes altres denominacions:

- *Ethical Accounting Statement* (1980 - Copenhagen Business School)
- *Values Report* (1995 – The Body Shop)
- *Informe de Seguridad, Salud y Medio Ambiente* (Dupont Ibérica)
- *Partnership Report* (Cooperative Bank)
- *Memoria sobre Desarrollo Sostenible* (Grupo Larcovi)
- *Informe de Sostenibilidad* (2000 - Tetra Pak España, 2001 - Ericsson, 2003 - Eroski)
- *Sustainability Report* (2000 – ABB)

L'instrument per promoure la sostenibilitat que més èxit ha tingut, des del punt de vista que la seva utilització s'ha estès per tot el món, és la guia Global Reporting Initiative – GRI, que s'utilitza per elaborar memòries de sostenibilitat⁶⁷. Segurament la clau del seu èxit rau en les seves característiques:

- *"... es va constituir el 1997 per iniciativa conjunta de dues organitzacions no governamentals, CERES (Coalition of Environmentally Responsible Economies) i PNUMA (Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient) amb l'objectiu d'augmentar la qualitat, el rigor i la utilitat de les memòries de sostenibilitat."* (INSHT: <http://www.mtas.es/insht>)
- *"... és una gran xarxa formada per diferents grups d'interès d'arreu del món, que participen en grups de treball i/o en els òrgans de govern de l'organització, que utilitzen les guies per reportar, que accedeixen a la base de dades per consultar memòries elaborades segons aquestes guies o que col·laboren per altres vies en el desenvolupament d'un marc comú d'elaboració de memòries de sostenibilitat."* (La Vola: <http://www.lavola.com>)

⁶⁷ El seu model recull uns principis que han de complir totes les memòries de sostenibilitat, i que es divideixen en quatre grups: 1) Transparència, globalitat i auditabilitat. 2) Exhaustivitat, rellevància i context de sostenibilitat. 3) Precisió, neutralitat i comparabilitat. 4) Claredat i periodicitat.

- *"La cerca de la integració dels àmbits econòmic, social i mediambiental en un únic informe que aconsegueixi una difusió i homogeneització similar a la que tenen els comptes anuals de la comptabilitat financera."* (Morrós, 2007:3)
- *"Ha desenvolupat vinculacions amb altres normes que permetessin d'aquesta manera, un marc global de seguiment de diferents normes com el Global Compact o la sèrie AA1000."* (Morrós, 2007:3)
- *"L'objectiu d'incrementar la rellevància, comparabilitat, auditabilitat i l'enfocament cap a la mesura del grau de compliment."* (Morrós, 2007:7)
- *"L'objectiu de fer la guia més accessible als usuaris i aconseguir que constitueixi el marc d'informació de sostenibilitat més important i universalment aplicable."* (Morrós, 2007:7)
- *"El desenvolupament de suplements sectorials que permetin una informació de sostenibilitat adaptada a circumstàncies pròpies d'activitats i sectors..."* (Morrós, 2007:7)

2.1.6 L'enfocament de la competitivitat

Aquest enfocament de la responsabilitat social es formalitza en el Consell Europeu de Lisboa de l'any 2000, a través de la cohesió social. Però la competitivitat no és un concepte nou, doncs com s'explica a continuació es remunta al segle XVI en referència al comerç internacional.

La competitivitat es pot definir com una estratègia per mantenir sistemàticament avantatges comparatius que permetin aconseguir, sostenir i millorar una determinada posició en l'entorn socioeconòmic. (Pelayo⁶⁸)

Encara que normalment es parla de competitivitat a nivell d'empresa, indústria, sector, país o regió, també és evident l'aplicació d'aquesta estratègia a nivell de ciutat, d'organització no lucrativa (pública o privada) i, fins i tot, d'individu.

Els orígens del terme competitivitat, des d'una òptica macroeconòmica (països), es troben a mitjans del segle XVI en referència al comerç internacional, que havia de mantenir el superàvit comercial del país, gràcies a un nivell de preus

⁶⁸ Pelayo, Maria Carmen (cmpelayo@hotmail.com). *La competitividad*. Document sense data baixat del web <http://www.monografias.com> el mes d'octubre de 2007.

competitiu, per acumular actius externs, principalment or, que permetessin recolzar les seves conquestes a l'exterior (Avondet i Piñero, 2007:3-4). En el segle XVIII, l'Escola Clàssica, considera que la productivitat del treball és la principal font d'avantatge competitiu, pel que un país s'ha d'especialitzar en els productes en que aconsegueix major productivitat (Smith, 1976) o menor cost per unitat produïda (Ricardo, 1817). Avui en dia es considera que la competitivitat de l'estat nació és més que la suma de la de les seves empreses (Avondet i Piñero, 2007: 10).

Ara bé, l'ús del terme competitivitat es generalitza des de la vessant microeconòmica (empreses) quan en el comerç internacional es produeix un estancament de la demanda (1960), la crisi del petroli (1973-74), inflació, atur creixent, baix creixement dels PIB's i canvis en el sistema monetari internacional (1970/80), que creen alteracions en les condicions de competència internacional prenent rellevància, tant per a les estratègies empresarials com per a les polítiques governamentals⁶⁹, la diferenciació del producte, la innovació/difusió del coneixement, el nivell tècnic/científic i de distribució dels recursos a escala mundial. (Avondet i Piñero, 2007:5)

Les empreses (vessant microeconòmica) associen competitivitat a innovació, i l'efecte macroeconòmic que han generat és l'exportació de capital des dels països industrialitzats als menys industrialitzats per fabricar productes amb un marge comercial cada cop més reduït, alliberant recursos i concentrant els esforços de R+D en el descobriment de nous productes i perfeccionament dels existents, en els països industrialitzats.

Aquest és un dels efectes més importants de la globalització basada en la competitivitat⁷⁰, que ha generat canvis en la noció tradicional i originària de comerç exterior:

“... entès com «els intercanvis de béns i serveis que tenen lloc a través de les fronteres nacionals» (Lipsey, R.G.: 1991, p.394) (...), en el que guanyen protagonisme els processos d'integració regional destacant-se l'existència de vincles macro-regionals (Unió

⁶⁹ Provablement Michael E. Porter és l'autor més representatiu dels que han desenvolupat l'estratègia competitiva.

⁷⁰ La Corporació Cooperativa de Mondragón (MCC), aplicant l'estratègia competitiva, també ha traslladat la producció del béns amb menor marge comercial, als països menys industrialitzats on els costos de producció són inferiors, i ha concentrat a Euskadi la producció que proporciona més marge comercial i les activitats de recerca i desenvolupament.

Europea, Mercosur, Nafta) i micro-regionals («triangles de creixement» a les regions transfrontereres o «corredors de desenvolupament»).

Paral·lelament, van augmentar les implicacions internes del comerç exterior al generalitzar-se els instruments de control sobre el compliment dels acords convinguts en l'Organització Mundial del Comerç (OMC) fundada el 1995. (Jordana J. I Ramió C, 2002). D'aquesta manera davant del debilitament dels Estats nacionals, les localitats, les ciutats i les regions es converteixen en espais privilegiats de construcció de competitivitat." (Avondet i Piñero, 2007:2-3)

Tenint en compte les conseqüències que el comerç internacional ha tingut en la creixent i desigual distribució de la riquesa, i que l'estratègia que l'ha guiat és la competitivitat, sembla lògic apuntar a la mateixa com la causa d'aquests mals. De fet, des de la teoria econòmica neoclàssica s'ha defensat la competitivitat com estratègia per millorar la competència i, per tant, una distribució de la riquesa més equilibrada. Però la seva aplicació en un context oligopolístic i d'informació imperfecta, en lloc d'acostar-l'hi l'ha fet allunyar:

"... sota les suposicions clàssiques de competència perfecta adoptades per la teoria neoclàssica, el terme competitivitat no té sentit. Tot i així, la informació imperfecta i les gegantesques economies d'escala són el nucli de la competència globalitzada. Sota les hipòtesis standard de la teoria econòmica neoclàssica és difícil trobar les raons per les quals aquestes empreses existeixen i encara més, per a la seva globalització. Així, el terme desafía el veritable paradigma sobre el qual reposa l'ordre econòmic mundial" (Avondet i Piñero, 2007:10).

Així doncs, la RS des de l'enfocament de la competitivitat, així com l'enfocament de la voluntarietat, dóna continuïtat a l'enfocament clàssic, ara bé, en aquest cas l'argument és la innovació. De fet, el Consell Europeu es va reunir a Lisboa, el mes de març de l'any 2000, amb l'objectiu estratègic de reforçar l'ocupació, posar en marxa una reforma econòmica i aconseguir una major cohesió social, en base al coneixement i la competitivitat⁷¹.

⁷¹ Aquest va ser aquest el primer cop que un document oficial de la Unió Europea va fer referència directa a la Responsabilitat Social de les Empreses, i és paradoxal tenint en compte la contradicció que suposa impulsar polítiques econòmiques de competitivitat i creixement, i al mateix temps voler vetllar per la RSE. Breument es pot dir que aquesta contradicció rau en que la competitivitat s'ha aconseguit bàsicament traslladant els centres de producció als països més pobres, cosa que ha implicat l'acomiadament massiu de treballadors a Europa, i el creixement dificulta cada cop més la protecció del medi ambient, no solament a nivell local, sinó també a nivell global. A més, la prova que la Responsabilitat Social no passa de ser un simple discurs políticament correcte de cara a l'electorat, es demostra per la manca d'interès de la UE respecte de les polítiques socials, les quals ha desplaçat de les prioritats per considerar-les un assumpte menor, cosa que s'ha corroborat amb el projecte de Constitució Europea que finalment l'any 2005 no va prosperar. Perdiguero (2003:135) opina que tant

Respecte el coneixement diu el següent: *"El pas a una economia digital, basada en el coneixement, fruit de nous béns i serveis serà un poderós motor per al creixement, la competitivitat i l'ocupació. (...) Les empreses i els ciutadans han de tenir accés a una infraestructura de comunicacions mundial barata i a un ampli ventall de serveis. Tot ciutadà ha de posseir els coneixements necessaris per a viure i treballar en la nova societat de la informació. Les diferents formes d'accés han d'evitar l'exclusió en relació amb la informació. (...) El ple desenvolupament del potencial electrònic d'Europa depenen de la creació de condicions per a que prosperin el comerç electrònic i Internet de forma que la Unió pugui aconseguir atrapar als seus competidors connectant moltes més empreses i llars a Internet per mitjà de connexions ràpides. Les normes del comerç electrònic han de ser previsible i inspirar confiança a empreses i consumidors. S'han de fer el necessari per a que Europa mantingui la seva posició d'avantguarda en àmbits tecnològics clau, com les comunicacions mòbils. La velocitat del canvi tecnològic podria exigir plantejaments normatius nous i més flexibles en el futur."*

En aquest redactat de les Conclusions de la Presidència del Consell Europeu es pot observar que l'accés de la ciutadania al coneixement solament es contempla des del punt de vista comercial. És a dir, la cohesió social es vol aconseguir integrant «tots els ciutadans» a l'àmbit del consum. Però reduir el paper de la ciutadania a la de simples consumidors no pot millorar la cohesió social, al contrari, doncs aquesta no es fonamenta en els aspectes materials de la vida sinó en valors socials com la democràcia. L'Eudald Carbonell (2007:177), després d'una vida dedicada a l'estudi de l'evolució de la humanitat, afirma que *"la tècnica, la tecnologia i la ciència constitueixen la base de la nostra humanitat"*, és a dir, que el coneixement ens fa humans, i afegix que *"hem de comprendre críticament que la seva socialització és necessària per tal d'arribar, de manera dialèctica, a tots els qui ho necessiten"*, però la diferència clau respecte el discurs del Consell Europeu és que la comprensió del coneixement ha de ser crítica, la qual cosa no és possible únicament des del consum:

"El transport d'idees i d'informació és cada cop més fàcil, la intel·ligència humana ha generat una enorme xarxa que permet conèixer el que passa al planeta a temps real, segon a segon. Però en canvi s'aixequen barreres etològiques i d'insolidaritat entre membres de la mateixa espècie: fronteres entre rics i pobres, lleis d'estrangeria... (...) El pensament elitista encara envaeix els centres de poder, i aquests estan manipulats i mediatitzats per interessos econòmics. No s'han formulat nous conceptes racionalistes de

el Llibre Verd com el Comunicat de la Comissió Europea són mecanismes utilitzats per posar sobre la taula el dèficit de la política social en la construcció europea.

tipus tècnic, que puguem utilitzar com a eixos per comprendre el nostre desenvolupament tecnosocial –i per tant humà- i la seva socialització i que permetin que ens resituem estratègicament en el nostre entorn natural i social". (Carbonell, 2007:177)

Pel que fa específicament a la competitivitat el Consell Europeu diu el següent:
"La competitivitat i el dinamisme de les empreses depenen directament d'un clima regulador que motivi la inversió, la innovació i l'esperit empresarial. Es requereixen majors esforços per a reduir els costos de l'activitat empresarial ..."

Aquesta visió de la competitivitat es basa en l'augment de la productivitat, però s'ha de tenir en compte que no hi ha una relació directa entre ambdues (Sánchez, 1999), per què pot ser que s'incrementi la productivitat respecte l'any anterior i no per això necessàriament, s'és més competitiu respecte un altre, doncs l'eficiència és solament un dels aspectes de la competitivitat (Pérez, 1996).

Ara bé, el més important aquí no és definir quins són els diferents factors de la competitivitat, sinó què aporta aquesta a la responsabilitat social. Cal tenir present que l'ocultació d'informació rellevant aporta importants avantatges competitiu. Aquest fet entra en total contradicció amb la socialització del coneixement, pel que es pot afirmar que la competitivitat dificulta els propòsits del Consell Europeu «d'evitar l'exclusió en relació amb la informació», i per tant tampoc serà possible «combinar competitivitat i cohesió social». En Joan Subirats (2007:9) explica que quan s'analitzen aquests objectius de la Unió Europea *"ens adonem que és molt difícil que puguin aconseguir la cohesió social per què la pròpia lògica de la competitivitat generarà fractures de cohesió molt importants"*.

En aquest sentit L'Eudald Carbonell (2003:222-223) argumenta que *"l'economia actual no és res més que una derivació del comportament humà quan érem a la sabana africana fa prop de dos milions d'anys. Competíem per menjar. Doncs, és el mateix. La competència és un element que ve molt determinat per la lluita que hem tingut per sobreviure als animals en la selecció natural, que és el que ha disposat que els més afavorits hagin tirat endavant. En aquests moments, la competitivitat ja no és útil per als humans. L'hauríem de substituir per la competència. El canvi de competitivitat per competència possiblement donaria als éssers humans el factor clau per integrar els valors que en un futur poden definir la humanitat. Quan ets competent, normalment, ja no has de competir. Si*

*aconseguim un planeta de persones competents serem humans, sens dubte.*⁷²

Les paraules de Carbonell fan palesa la diferència entre competència i competitivitat. La primera és la capacitat per desenvolupar correctament una tasca, mentre la segona es refereix a la rivalitat per aconseguir un objectiu. A més, aquesta substitució de la competitivitat per la cooperació que proposa és el que l'Economia Associativa⁷³, per exemple, intenta posar en pràctica a través de la iniciativa "Un label de qualité pour l'économie associative: De la concurrence à l'association." i que Marc Desaulles explica en el seu llibre *Une réponse humaine à la mondialisation*.

Malgrat que la majoria d'autors que defensen la competitivitat sostenen que aquesta no és contradictòria amb la cooperació⁷⁴, crec que a la llum de tot el que s'ha dit queda demostrat que sí que ho és. I si bé és cert que són dues estratègies combinables, és a dir, podem competir en una circumstància i cooperar en un altra, solament la cooperació estable permet avançar en la cohesió social. Així ho explica Robert Axelrod (1986) en el seu llibre sobre l'evolució de la cooperació, en que els exercicis de simulació li mostren que quan els individus mantenen un nivell baix d'interacció, per exemple per què estan de pas per un territori, no tenen interès en cooperar per què els surt més a compte defraudar. En canvi, quan hi ha un alt nivell d'interacció (cohesió social), ja sigui per què els individus actuen en el mateix territori o per què les interaccions que mantenen són llargues, aleshores la cooperació s'estabilitza per què tots els individus en surten beneficiats.

⁷² Molts autors, com per exemple Morales i Pech (2000: 47), assimilen competitivitat a competència pel fet que els dos termes parteixen de la mateixa arrel, però aquest és un error molt greu.

⁷³ Associative Economics Association, www.ae-institute.com, amb domicili a Suïssa: CH-2037 Montezillon - Neuchâtel i a Anglaterra : PO Box 341, Canterbury CT4 8GA.

⁷⁴ El testimoni de Juana Kuramoto és un dels molts exemples de professionals del món del *management*, que defensen la combinació de competitivitat i cooperació: "*Moltes empreses creuen que no hi ha espai per a la cooperació en els règims competitius. Gairebé tots els sectors exportadors han d'enfrontar problemes comuns com colls d'ampolla en algun tram de la cadena productiva, que podrien eliminar-se amb una acció conjunta.*"

2.1.7 L'enfocament dels Territoris Socialment Responsables

Fins fa poc es parlava únicament de la responsabilitat social de les **empreses** (RSE)⁷⁵ arran de les actuacions irresponsables, especialment de les empreses transnacionals, denunciades per les ONG⁷⁶. Però en el moment en que les **administracions públiques** han començat a promoure la responsabilitat social (RS) entre les petites i mitjanes empreses, s'ha considerat que s'ha de predicar amb l'exemple i es comença a parlar de la responsabilitat social de les administracions (RSA)⁷⁷. Al mateix temps les **entitats no lucratives** es van incorporant a la RS a des de la coherència entre les finalitats i el seu esdevenir diari (RSONL)⁷⁸.

Existeix el tòpic que tant les administracions públiques com les entitats no lucratives són responsables per què la seva finalitat és social, mentre que es considera que les empreses són necessàriament irresponsables pel fet que el seu objectiu és obtenir beneficis econòmics. La realitat és que ni les administracions públiques ni les organitzacions socials són del tot responsables, ni que les empreses són del tot irresponsables.

Així doncs, en aquests moments la RSE està substituint la lletra "E" per la lletra "O" i ara ja podem dir que es parla de la responsabilitat social de les

⁷⁵ A la llum de la Declaració de Granada, "(...) El desbordament de les fronteres nacionals i l'existència de problemes humans greus que ja no poden trobar solució en el marc estatal exigeixen una governança i uns poders més efectius i, sobre tot, més legítims(...)", Helena Ancos (2006:4) interpreta que en una concepció unilateral de la RSE que xoca amb la paradoxa de que en l'arrel de la mateixa necessitat de la RSE, es troba el dèficit democràtic del procés de globalització i de la pròpia estructura del mercat. Però aquesta interpretació està incompleta doncs la RSE no pot avançar si no es cobreix el dèficit democràtic dins de les pròpies empreses i per extensió a totes les organitzacions: empreses, administracions públiques, entitats no lucratives i organismes internacionals. La Declaració de Granada es va publicar al Diari El País el 6 de juny de 2005 i anava signada per: Jürgen Habermas, Francisco J. Laporta, Nicolás López Calera, Manuel Atienza, William Twining, Robert Alexy, Luigi Ferrajoli, Elías Díaz, Boaventura de Sousa Santos, Neil McCormick, Paolo Comanducci, Zhan Wenxian, Uma Narayan, Larry May i altres 200 participants en el XXII Congrés Mundial de Filosofia Jurídica y Social, reunit a Granada entre el 24 i el 29 de maig per analitzar els problemes del dret i la justícia en una societat global.

⁷⁶ La Norma SA 8000 és el resultat de la creixent preocupació ciutadana per les condicions de treball en els països pobres. Va ser creada, el 1997, per un pannel d'experts (sindicats, fabricants, minoristes, universitats, ONG, empreses consultores i de certificació) reunit per l'Agència d'Accreditació del Consell de Prioritats Econòmiques de Nova York, que ara s'anomena Responsabilitat Social Internacional. Les Inversions Socialment Responsables (ISR) també són exemple del resultat de les campanyes contra la Guerra del Vietnam i contra el règim de l'apartheid a Sudàfrica.

⁷⁷ Són testimonis de la incorporació de la RS a l'àmbit de l'administració pública, el projecte RESSORT (2004-2007), liderat per la Diputació de Barcelona www.projecteressort.net i la jornada "La Responsabilitat Social de les Administracions Públiques" organitzada per Responsabilitat Global i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, que va tenir lloc el 12 de juliol de 2006 i va plantejar quin ha de ser el paper de l'Administració Pública: observar, regular, incentivar, desenvolupar polítiques per la pròpia administració?

⁷⁸ Torres, D i Vidal, P. (2005).

organitzacions (RSO⁷⁹), tant si es tracta d'empreses, d'administració pública com d'entitats no lucratives, encara que es continuïn utilitzant totes les nomenclatures.

El debat sobre el paper de cadascun dels tres sectors està viu⁸⁰, però cada cop està més clar que les organitzacions dels diferents sectors conviuen i actuen en la nostra complexa societat, aportant i construint des de col·laboracions cada vegada més habituals i més estretes (Torres i Vidal, 2005:5): *“Aquesta tendència és el resultat de la consolidació d’una societat basada en les relacions. No existeix una societat de l’empresa ni una societat de l’Administració Pública, o una societat civil, sinó totes són dimensions d’un espai social compartit. Alguns autors denominen a aquest model emergent «societat relacional»⁸¹.*

La Xarxa Europea de Ciutats i Regions de l'Economia Social (REVES⁸²) aposta pel desenvolupament dels Territoris Socialment Responsables en base a potenciar la intercooperació entre les empreses cooperatives, les administracions públiques locals i les entitats no lucratives.

Ara bé, el terme Territoris Socialment Responsables (TSR)⁸³ no sempre es restringeix a determinats grups d'organitzacions, sinó que es pot definir en

⁷⁹ Hi ha qui utilitza les inicials RSO per referir-se a la Responsabilitat Social de les entitats sense voluntat de lucre, però això pot portar a confusions doncs la “O” és l’única inicial possible per referir-se a tot tipus d’organitzacions. Per aquesta raó, jo utilitzo les inicials RSONL per referir-me a les entitats no lucratives.

⁸⁰ Per a Bredgaard (2004:373-376) s’han de distingir quatre diferents tipologies d’aproximació a la RSE en funció de si el centre d’atenció és la responsabilitat social o la responsabilitat amb el mercat de treball, i funció de si pren la iniciativa l’empresa o el govern. Des del meu punt de vista, el mercat de treball és un dels aspectes de la societat, les empreses són responsables de les seves pròpies actuacions i la responsabilitat dels governs és respecte les seves pròpies actuacions i en vetllar per a que la resta d’organitzacions es comportin de manera socialment responsable.

⁸¹ Al concepte de societat relacional, característic de les societats post-industrials, li correspon el concepte de qualitat de vida, de la mateixa manera que a la societat burocràtica (industrial) li corresponia el de benestar i a la tradicional (pre-industrial) el de felicitat. Alguacil, 2000.

⁸² <http://www.revesnetwork.net> A desembre de 2007, aquesta xarxa compta amb membres en els següents països (nombre de membres entre parèntesi: Itàlia (37), França (12), Finlàndia (6), Suècia (6), Alemanya (3), Bèlgica (3), Rússia (2), Lituània (2), Catalunya (1), Estònia (1), Grècia (1), Irlanda (1), Luxemburg (1), Marroc (1), Polònia (1) i Portugal (1).

⁸³ A Catalunya es va començar a parlar dels Territoris Socialment Responsables a partir de la presentació del Projecte RESSORT el dia 19 de maig de 2006 al Pati Maning de Barcelona.

El Manifest de Sitges és fruit del Seminari sobre Territoris Socialment Responsables, que va tenir lloc en aquesta localitat el dia 2 de maig de 2007, i en el que hi van participar les 60 organitzacions catalanes més compromeses amb la Responsabilitat Social, entre les que hi va haver empreses, administracions, universitats, entitats no lucratives i xarxes d’entitats.

En Xavier Agulló observa que el projecte de Llei de Contractes del Sector Públic, actualment en tràmit ja avançat, introdueix un marc on la compra pública és una eina per a construir Territoris Socialment Responsables. A més, explica que el concepte de TSR no és en si mateix nou sinó que prové de les polítiques de desenvolupament regional impulsades des del sector públic, doncs és una evolució del concepte individual de RS del Sector Públic, alhora que a través de les administracions públiques locals també de la RS de la resta d’agents socials del territori corresponsablement.

referència a l'espai territorial que comparteixen totes les organitzacions dels tres sectors. Per exemple en Josep Maria Canyelles (2007:2) el defineix de la següent manera: *“Entenem com un Territori Socialment Responsable (TSR) aquell que tendeix a la sostenibilitat afrontant de manera proactiva els seus reptes econòmics, socials i ambientals, partint de la Responsabilitat Social de cadascuna de les seves organitzacions, desenvolupant els seus actius tangibles i intangibles per mitjà d'estratègies col·laboratives i compromisos multilaterals, amb solucions eficients que creïn valor per a totes les parts i que, des d'una Visió sostenible del territori, contribueixin al desenvolupament i a la sostenibilitat mundial.”*

Des d'aquesta perspectiva, cal aclarir que dins de cada sector hi ha una diversitat d'organitzacions molt gran que sovint no es té en compte, de tal manera que quan es parla d'un dels sectors hi pot haver organitzacions que per les seves particularitats no se senten identificades amb al grup al qual, de fet, pertanyen.

En el cas del sector empresarial, per exemple, els mitjans de comunicació es consideren un cas a part, malgrat en la seva immensa majoria són empreses.

Els sindicats són entitats no lucratives com les ONG, però al ser interlocutors reconeguts pel sector empresarial i, per tant, tenir-hi relacions intenses en el dia a dia, generen una proximitat amb les empreses que no tenen amb les entitats del tercer sector, malgrat pertànyer al mateix grup. I dins del tercer sector hi ha moviments socials que no se senten identificats amb la resta pel fet de ser assemblearis.

Pel que fa al sector públic, les empreses públiques, com les universitats, les televisions i ràdios públiques o els serveis de promoció econòmica, no deixen de ser empreses, i les fundacions de titularitat pública o mixta, no deixen de ser entitats no lucratives.

Amb tot això es pot observar que les fronteres entre els diferents sectors són bastant difuses. Per altra banda, fins que una majoria de les organitzacions d'un territori es puguin considerar socialment responsables, no podrem parlar de TSR.

2.2 El concepte de Responsabilitat social

2.2.1 Els enfocaments de la RS en les seves definicions

Les definicions més referenciades sobre responsabilitat social són la de Bowen, la del Consell Econòmic Mundial pel Desenvolupament Sostenible (WBCSD) i la del Llibre Verd de la Unió Europea:

Bowen (1953)⁸⁴: *"la RSE fa referència a l'obligació ètica o moral, voluntàriament assumida per l'empresa com institució, cap a la societat en el seu conjunt, com una forma de reconèixer i satisfer les seves demandes o de reparar els danys que se'n puguin derivar de l'activitat empresarial."*

WBCSD (2000)⁸⁵: *"La responsabilitat social corporativa és el compromís de l'economia de contribuir al desenvolupament econòmic sostenible, treballant amb els empleats, les seves famílies, la comunitat local i la societat en general per millorar la seva qualitat de vida."*

Llibre Verd (2001)^{86,87}: *"la integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i ecològiques en les seves activitats comercials i en les relacions amb els seus interlocutors."*

Es pot observar que totes aquestes definicions s'han formulat des de la perspectiva del món de l'**empresa** que, de fet, és l'àmbit de la responsabilitat social en el que s'ha centrat una major preocupació. Ara bé, a l'inici del nou segle, el desenvolupament de la idea de Territoris Socialment Responsables aplega tant a les empreses com a les administracions públiques i les entitats no lucratives, i malgrat l'ampliació del ventall d'organitzacions a les que la definició es pot aplicar, no s'han elaborat noves definicions específiques per cada àmbit, de

⁸⁴ Bowen, Howard R. (1953). Social Responsibilities of the Businessman.

⁸⁵ Definició extreta de la Guia d'Educació Ambiental n. 26 de l'Ajuntament de Barcelona, escrita per Campanero i Ventayol.

⁸⁶ De fet el Llibre Verd no dona una definició de RSE sinó que es refereix a com entenen aquest concepte la majoria de definicions.

⁸⁷ Un dels eixos del Llibre verd és el rebuig a alçar un mur de separació entre els objectius de creixement econòmic i el progrés social, és a dir, sense contradir l'obtenció del màxim benefici descriu les finalitats i responsabilitats que haurien de tenir les empreses, les quals han de considerar les demandes i pressions dels consumidors, treballadors, inversors i la opinió pública. Un altre eix és el reiterat rebuig de les estratègies d'autoregulació de la responsabilitat social, que faci possible la rendició de comptes sobre els aspectes assenyalats en els codis ètics o de conducta. (Perdiguero, 2003:129-130)

manera que les existents s'interpreten com a vàlides per altres tipus d'organitzacions.

La **voluntarietat** és un aspecte que no surt a la definició del Consell Econòmic Mundial, la qual cosa és un encert per què la responsabilitat social pot ser una exigència, però en cas que es converteixi en norma no deixa de ser el que és. És a dir, la RS no està en funció dels compromisos socials que una organització assumeix voluntàriament, sinó que aquesta és responsable de tot allò que fa independentment de que el seu impacte es valori de manera positiva, neutra o negativa per la societat. És important desfer la confusió existent entre responsabilitat social i voluntarietat, doncs la RS pot ser exercida de manera voluntària o involuntària (obligada per la normativa), però és inqüestionable que tota persona, i també tota organització, és responsable dels seus comportaments i, per tant, de com aquests afecten a les persones. Així, per reconèixer una acció irresponsable no hauria de ser necessari que un tribunal dictés sentència i que fos solament aleshores que una organització assumís la seva responsabilitat, doncs la voluntarietat implica que s'assumeixen les pròpies responsabilitats sense necessitat de mesures de coacció. Per tant, si l'aspiració de tota definició és identificar les característiques generals d'un concepte, utilitzar el terme voluntarietat significa excloure'n una part, fet que resulta greu quan es diu que la RS és anar més enllà de la llei i, per tant, implícitament es diu que complir la llei no és RS.

És evident que la utilització del terme voluntarietat⁸⁸ és fruit de les pressions del sector empresarial per evitar que s'aprovi legislació en la matèria i així reduir les obligacions als acords a que s'arribi amb les partprenents, la qual cosa dóna marge a la negociació, que serà més gran quan menys poder tingui la contrapart.

Així doncs, les definicions estan subjectes a l'estira i arronsa entre els interessos empresarials i els de les autoritats públiques⁸⁹. Tenint en compte que la RS s'ha

⁸⁸ Helena Ancos Franco opina que el debat entre voluntarietat i obligatorietat és producte de que la iniciativa privada considera que la intervenció pública en matèria de RS no està legitimada i que aquest s'acabarà quan les empreses passin del "compliment de la RSC" a la "convicció de la RSC".

⁸⁹ Perdiguero (2003:132) recorda que al poc temps de sortir el Llibre Verd, el diari econòmic britànic *The Economist*, del dia 15 de novembre de 2001, amb una influència notable en alguns sectors importants de la comunitat econòmica i financera europea, "considera que el triomf de la noció d'RSE augmentarà artificialment els costos de les empreses –obligades a atendre objectius diferents als pròpiament empresarials– i afavorirà el desenvolupament de regulacions governamentals addicionals que farien retrocedir la competitivitat de l'economia. (...) la RSE és el reflex de la hostilitat dels grups antisistema contra la legitimitat del principi mateix del benefici i contra la llibertat de mercat." Pel que diu aquest diari, el sector empresarial encara no va quedar prou content, la qual cosa es va reflectir

ampliat a l'Administració i a les entitats no lucratives es fa necessari trobar una definició de RS que sigui compartida per les tres parts, no fruit del consens, sinó del treball que es faci des de les ciències socials.

Un altre aspecte comú a totes les definicions, però expressat de diferents maneres és «l'**obligació** ètica o moral», «el **compromís** de l'economia», «la **integració** (...) de les preocupacions». Aquesta darrera expressió és la que té menys força per què obligació i compromís és molt més contundent que integració, i en la definició el terme preocupacions queda separat del primer, el que encara debilita més el missatge. A més les preocupacions poden variar per cada col·lectiu el que no ajuda gaire a concretar quins aspectes han de ser objecte de la RS.

El quart aspecte també comú a totes les definicions es refereix a l'**objecte al que s'adreça la RS**. En el primer cas s'utilitza un terme global «la societat en el seu conjunt», en el segon es detallen els col·lectius que es consideren més rellevants i finalment s'engloben tots per no deixar-ne cap al marge «empleats, famílies, comunitat local i societat en general», i en el tercer es refereix a tots els afectats «els seus interlocutors». Encara que en la traducció al castellà s'utilitza aquest terme per traduir *stakeholders*, que ja s'ha comentat que és del tot desapropiat, aquest tercer cas és el més encertat per què es refereix a totes les persones sense establir prioritats ni deixar-se a ningú rellevant, doncs l'important és qui queda afectat per l'activitat de l'organització.

El darrer aspecte també present a totes tres definicions és l'**activitat que justificarà l'assumpció de la RS**. En el primer cas és «satisfer les seves demandes o de reparar els danys que se'n puguin derivar de l'activitat empresarial», i d'aquí el més significatiu és el terme «demandes» que significa tenir en compte el que diuen els altres, i el terme «reparar d'anys» amb el que es reconeix que l'organització pot generar efectes negatius que ha d'assumir. En la segona definició s'utilitza l'expressió «contribuir al desenvolupament econòmic sostenible (...) per millorar la seva qualitat de vida» pel que es fa referència als efectes de l'organització en el seu entorn però des del punt de vista positiu, i a les condicions de vida de les persones tenint en compte totes les seves

en el següent document de la Comissió *La responsabilitat social de les empreses: Una contribució de les empreses al desenvolupament sostenible*, amb una pèrdua d'impuls i d'iniciativa de les autoritats públiques, amb concessions notables als crítics de la RSE.

potencialitats. En el darrer cas es refereix a «les preocupacions socials i ecològiques en les seves activitats comercials i en les relacions amb els seus interlocutors» i amb el terme «preocupacions» es queda curta respecte l'anterior definició per què no pren una posició activa sinó reactiva.

2.2.2 La contaminació⁹⁰ del concepte de RS

Que no existeixi una definició o concepció unànime⁹¹ superant les mancances que es detecten en les definicions més referenciades, i la manera com les empreses han portat a la pràctica la RS⁹², ha fet necessari descriure-la de manera negativa. Per exemple Josep Maria Lozano (2006)⁹³ explica que *"La RSE no és cap de les següents coses:*

- *No és només per les grans empreses.*
- *No és fer grans obres socials.*
- *No és un mitjà de comunicació amb la societat.*
- *No és una manera de millorar la imatge.*
- *No és un sistema per encobrir accions irresponsables."*

De fet, la utilització del concepte per part de les grans corporacions, com a eina de màrqueting, ha generat que es confongui la RS amb l'acció social o màrqueting social.

Aquesta contaminació ha generat que autors com en Pau Vidal (2005:6), hagin contribuït a aclarir el concepte de la següent manera: *"La responsabilitat social afecta a tots els comportaments i les actuacions de l'organització, ja que obliga a assumir compromisos i a ser coherents amb els seus valors i amb el rol que representa en la societat. Per tant, és quelcom que afecta a la globalitat de l'organització i no es pot atendre amb determinades activitats específiques ni programant activitats compensatòries."* Es pot deduir fàcilment que les activitats

⁹⁰ He pres el qualificatiu "contaminat" de l'article de Juan A. Casals Ovalle, publicat a la revista electrònica BEDH – Boletín Empresa y Derechos Humanos, doncs em sembla molt descriptiu de la principal problemàtica que afecta a la RS, sense arribar a ser ofensiu.

⁹¹ I no tant sols això, en Ramón Jáuregui afirma que *"existeix encara molta confusió i poca normativa homologadora dels comportaments «socialment responsables»*. (Jáuregui, 2004:135).

⁹² *"Ens preocupa la creixent confusió entre RSE i Acció Social de les empreses. El màrqueting social, no és responsabilitat social i alguns volen quedar-se solament amb això..."*

⁹³ Intervenció de Josep M. Lozano al *Dinar-Presentació de la RSE a la PIME*, en el marc del projecte RESSORT, el dia 9 de febrer de 2006 a la Diputació de Barcelona.

compensatòries de les que parla en Pau Vidal estan dins del que s'anomena acció social.

Si en la definició del concepte de responsabilitat social es fa referència a no generar externalitats negatives als actors socials ni al medi ambient amb que s'interacciona, aleshores l'acció social serien aquelles accions positives cap als actors socials i cap al medi ambient que no formen part de l'activitat pròpia de l'organització.

Donat que un exemple pot ser clarificador de la diferència entre responsabilitat i acció social, i que la universitat on es presenta aquest treball de recerca és el que tinc més a mà, prenc el cas de les universitats públiques per il·lustrar les diferències i els matisos.

Proporcionar unes condicions de treball dignes a les persones contractades per la universitat, forma part imprescindible de la seva responsabilitat social, mentre que els ajuts culturals o comercials al personal formen part d'un aspecte complementari que té un valor però que no és exigible des d'un punt de vista ètic. Ara bé, el fet que l'activitat pròpia de la universitat, l'educació, sigui un dret humà, fa que sovint sigui difícil diferenciar si una activitat és acció social o forma part de la seva activitat pròpia. En aquests casos solament es pot sortir de dubtes aprofundint en les implicacions de cada activitat i observant si afecten a l'activitat pròpia de la universitat, és a dir, a l'educació o a la recerca (Llobet, 2007: 12-34).

Així doncs, i encara que en el cas de les organitzacions públiques de vegades sigui difícil diferenciar la responsabilitat de l'acció social, aquesta última no es pot considerar una de les dimensions de la RS, perquè la formen activitats voluntàries no relacionades amb l'activitat pròpia de l'organització, i a les quals s'hi destinen els excedents (econòmics i humans) de què es disposen un cop s'ha donat cobertura a l'activitat pròpia.

L'objectiu de la responsabilitat social de les organitzacions és eliminar la injustícia social des de l'arrel, és a dir, evitant que les organitzacions generin injustícia social en el seu si. En canvi l'acció social intenta compensar injustícies que la major part de les vegades venen generades per tercers.

Dos exemples serviran per il·lustrar la ineficàcia i manca de coherència que pot generar l'acció social:

- Una empresa que patrocina una entitat que defensa els drets de la infància i que vesteix als seus treballadors amb uniformes cosits per mà d'obra infantil.
- Una de les accions socials dels governs és la cooperació internacional que per mitjà de l'Ajut Oficial al Desenvolupament (AOD), se suposa que havia de servir per disminuir la pobresa al món. La realitat és que s'ha mantingut la proporció de que el 80% dels països són pobres, la diferència entre països rics i pobres⁹⁴ s'ha anat incrementant cada cop més⁹⁵, i el retorn del deute ha esdevingut 5 cops superior als ajuts rebuts. Així doncs, s'ha pogut comprovar com la cooperació internacional no ha pogut ni tant sols compensar els efectes del colonialisme, del comerç internacional, de les patents i l'enriquiment financer il·lícit (Oliveres, 2004).

Ramón Jáuregui il·lustra la diferència entre acció social i RS de la següent manera:

"Si la RSE es limita al desenvolupament de l'anomenada «Acció Social» per part de les empreses, alguna cosa es farà per què es tracta d'actuacions objectivament solidàries, resolen situacions concretes socialment necessàries o ajuden i contribueixen a reduir els efectes de problemes puntuals (catàstrofes) o estructurals (la inserció laboral dels disminuïts, per exemple). Però es tracta d'estratègies, epidèmiques, mostres de col·laboració social que bé podrien incloure's en aquella filosofia que amb tant d'art ens va descriure Berlanga en una de les seves pel·lícules, que podria resumir-se en «posi un pobre a taula, per Nadal». Tot això no és RSE." (Jáuregui, 2004: 144-145)

Perdigüero (2003:19) considera que, a Espanya, *"els compromisos de la comunitat empresarial amb la societat s'expressen per mitjà de polítiques socials de tipus tradicional, en les que es confonen les noves exigències socials de responsabilitat amb la denominada filantropia corporativa, el mecenatge i l'acció social charity."*

Finalment cal remarcar que, si la RS fos acció social l'empresa assumiria les funcions pròpies de la governació, amb els riscos que això comporta, doncs les empreses tendeixen a invertir selectivament en aquells entorns o aspectes

⁹⁴ Tenint en compte la Paritat del Poder Adquisitiu (PPA).

⁹⁵ Mentre als anys 60 la diferència era de 1 a 5, a començaments del segle XXI és de 1 a 47.

propicis a la seva política d'empresa, amb el que es perdria la igualtat i la universalitat de la cobertura de les necessitats bàsiques. A més, les accions socials són selectives, el que tendeix a aïllar completament determinats col·lectius (GES, 2003:13).

En el context europeu, les successives crisis de l'estat del benestar propicien un terreny on les empreses puguin finançar accions socials, justificant-les com RSE i utilitzant-les com a eina de millora de la seva imatge. En aquest sentit és important rebutjar les accions socials d'una empresa com a RSE quan aquestes no formin part de l'activitat que li és pròpia, doncs la responsabilitat social de garantir la cobertura de les necessitats bàsiques dels ciutadans no correspon a l'àmbit privat sinó al públic.

2.2.3 Una proposta de definició de RS

La responsabilitat social és quelcom que va lligat al comportament social de tota persona. Es podria dir que és equivalent a la cèlebre frase "penso, llavors existeixo"⁹⁶ de tal manera que podríem dir "em comporto, llavors tinc responsabilitats".

Fàcilment podem passar de la persona a l'organització (ja sigui empresa, administració pública o entitat no lucrativa), quan entenem que aquesta és un grup de persones que formen una identitat pròpia independent dels seus membres, a l'estil de "el conjunt és més que la suma de les individualitats". Aquesta independència és probablement el que pot fer diluir la responsabilitat d'una organització. Ho il·lustra bé aquella expressió que diu "allò que és de tothom, no és de ningú". I està clar ningú es vol fer càrrec de les conseqüències d'una falta de responsabilitat.

Tornant al comportament, es podria dir que aquest és l'aspecte bàsic de la responsabilitat social. En aquest sentit cal tenir en compte que un comportament passiu, de silenci també implica responsabilitat. Per exemple, si una organització amb un problema de malestar laboral fa veure que no hi ha cap problema, no està assumint la seva responsabilitat social. Per això, cal diferenciar quan una organització té una responsabilitat, de quan l'assumeix, doncs la preocupació de

⁹⁶ René Descartes: http://es.wikipedia.org/wiki/Cogito_ergo_sum

la societat per la responsabilitat de les organitzacions es manifesta quan no s'assumeixen les responsabilitats.

Així doncs, podríem dir que es té responsabilitat social sobre els efectes que les organitzacions, amb el seu comportament, generen en la vida de les persones (stakeholders).

Des d'aquest punt de vista, la responsabilitat social és tan àmplia que és comprensible que a través de la materialitat⁹⁷ es vulguin identificar els aspectes socials ens els que concentrar l'atenció, però això no ha d'implicar la dimissió de la resta de responsabilitats.

A partir de tot el que s'ha dit la definició de responsabilitat social de les organitzacions ha de recollir un objectiu que és la qualitat de vida, un objecte que són totes les persones i una activitat que és la pròpia. Aquests 3 aspectes donen una definició que podria ser la següent:

La responsabilitat social de tota organització es centra en la qualitat de vida de totes les persones que hi interaccionen, o que estan afectades pel desenvolupament de les seves activitats.

Assimilar la responsabilitat social a la qualitat de vida pot semblar una simplificació, però en realitat el concepte de qualitat de vida té un significat molt ampli. Si repassem totes les accions irresponsables possibles ens adonarem que totes elles atempten contra la qualitat de vida de les persones. Per posar alguns exemples, podem pensar en l'allargament de la jornada laboral que impedeix conciliar-la amb la vida personal, la contaminació de les aigües que les inutilitza per al reg de conreus, l'aïllament de l'entorn cultural propi del territori on s'ubica el centre de treball, la discriminació de persones capacitades per assumir unes determinades responsabilitats, impedir que alguna tecnologia per la salut arribi a la població necessitada, les emissions de gasos que generen l'efecte hivernacle, crear dependències entre la població o entre altres organitzacions, o la contractació de personal que ha de recórrer una llarga distància diàriament fins al centre de treball.

⁹⁷ Traduït literalment de l'anglès *materiality*, es refereix als aspectes que l'empresa identifica com a prioritaris a l'hora de tractar amb els seus *stakeholders*.

En Julio Alguacil s'ha dedicat a estudiar en profunditat el concepte de **qualitat de vida** i ha arribat a la conclusió que sorgeix com l'objecte i l'objectiu perseguit per les necessitats humanes. A partir d'aquí es basa en la *Teoria de les necessitats humanes* de Len Doyal i Ian Gough⁹⁸ i en les tres dimensions de la qualitat de vida (física, social i emocional)⁹⁹ per construir-lo:

"La qualitat de vida és la capacitat d'accés als recursos per part del subjecte, per a poder dominar i conduir conscientment la seva pròpia vida."¹⁰⁰

En Julio Alguacil (2000:69-71) observa que *"la Qualitat de Vida és el resultat de les relacions entre les condicions objectives de vida i les percepcions individuals que d'elles es tenen, relació el fruit del qual és un major o menor grau de satisfacció. (...) En aquest sentit, la Qualitat de Vida suposa una fusió del que és subjectiu i del que és objectiu, una síntesi que ve determinada per la qualitat recíproca d'incorporar els valors als fets, i els fets als valors, fusionant el que és emocional amb el que és racional. (...) L'experiència dels subjectes, construïda en la paradoxa marcada per la coexistència i retroalimentació de les emocions i de la realitat objectiva, és la base per a que els subjectes adquireixin la capacitat estimativa¹⁰¹ que orienta l'acció humana cercant l'equilibri entre la llibertat individual i la vinculació col·lectiva, entre el que és micro-social i el que és macro-social, entre les emocions i la raó. (...) L'acotació de la subjectivitat i de la objectivitat, a través del desenvolupament de la seva capacitat estimativa, és el que pot permetre al subjecte trobar un estat d'equilibri entre necessitats i aspiracions, un coneixement entre el que es vol, segons el que es pot, reduint paulatinament les distàncies entre les necessitats i els*

⁹⁸ Es poden classificar les necessitats humanes en dos grups: **1) Les necessitats bàsiques** són la salut física i l'autonomia d'acció o d'urgència. Ambdues són universals, encara que els satisfactors, o procediment per satisfer-les, varien segons les cultures. El seu nivell òptim ve definit per la seva capacitat d'evitar danys greus que es consideren una limitació fonamental i prolongada de la participació social. El compliment d'aquest nivell òptim porta a un procés de segon ordre emanat d'aquestes necessitats bàsiques, el que denominen els autors com "Autonomia Crítica", entesa com llibertat d'acció i llibertat política (participació crítica de la forma de vida escollida). **2) Les necessitats intermèdies** són satisfactors, però satisfactors de caràcter universal que es conceben com aquelles qualitats dels béns, serveis i relacions que afavoreixen la salut física i l'autonomia humanes en totes les cultures. S'estableixen onze necessitats intermèdies que han d'aconseguir un nivell òptim per a satisfer adequadament les necessitats bàsiques: Alimentació adequada i aigua potable, habitatge que reuneixi les característiques adequades, ambient de treball lliure de riscos, mitjà físic sense riscos, atenció sanitària apropiada, seguretat a la infància, relacions primàries significatives, seguretat física, seguretat econòmica, control de naixements, embaràs i part segurs, ensenyament bàsic. (Doyal i Gough, 1994:75-334.

⁹⁹ Hutchinson 1979.

¹⁰⁰ Alguacil, 2000:68. A la pàgina 69, ens diu que ara estem en disposició d'establir que la qualitat de vida se'ns presenta com a síntesi i superació de conceptes com el de felicitat i el seu substitut: el concepte de benestar. La felicitat era l'objectiu de les persones a l'època pre-industrial, de la mateixa manera que el benestar era el de l'època industrial. Avui, l'objectiu de la nostra època post-industrial és la qualitat de vida. Maria Luisa Setién (1993:138 *Indicadores sociales de calidad de vida* CIS/Siglo XXI, Madrid.) considera que *"La qualitat de vida no equival a benestar o felicitat individual, però sí a la satisfacció global. Es tracta d'un atribut col·lectiu."*

¹⁰¹ Ortega Y Gasset, J. (1996). *Meditación de nuestro tiempo*. Madrid, Molinuevo, J. L./FCE.

*límits físics i socials, respecte dels desitjos. En aquesta lògica es designa el significat de la Qualitat de Vida com una forma d'adaptació entre les condicions de vida objectives i les expectatives i potencialitats del subjecte, tal i com ell mateix les aprecia tant individualment com col·lectivament.*¹⁰²

Des d'aquesta perspectiva, en Julio Alguacil ens diu que la Qualitat de Vida es genera per un complet espectre de les dimensions de l'experiència humana que es correspon totalment amb la satisfacció òptima de les necessitats humanes, i que per aquest afer cal anar a cercar allà on el que és subjectiu s'objectivitza, on el que és objectiu es relativitza, en definitiva, allà on es fonen el que és subjectiu i el que és objectiu. En aquest complex exercici de recerca, estableix les condicions necessàries que s'han de donar per tal que s'obtinguin nivells alts de satisfacció humana. Es tracta de les tres dimensions (trilogia) de la Qualitat de Vida:

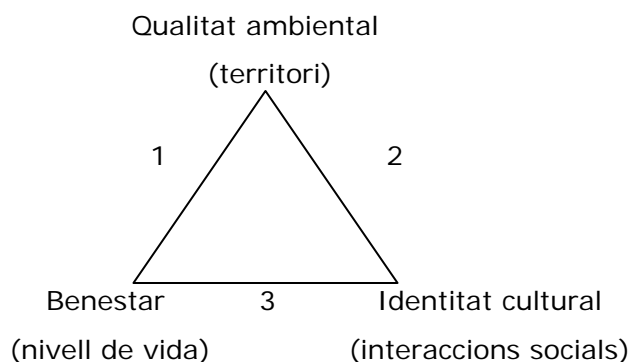


Figura 1: **Delimitació del concepte de qualitat de vida**¹⁰³

Quadre 5: **Principals dimensions presents en la qualitat de vida**¹⁰⁴

Qualitat ambiental (Àrea territorial –escala–)	Benestar (condicions objectivades)	Identitat cultural (vincles i interaccions socials)
Habitatge Barri o residència Ciutat o territori	Ocupació Salut Educació	Temps de lleure Participació Xarxes socials

¹⁰² (Alguacil, 2000:71) "El concepte de Qualitat de Vida des de la seva vessant de qualitat, més qualitativa, subjectiva, emocional o cultural és on emergeix com a contestació als criteris economicistes i quantitativistes dels que es troba impregnat el denominat Estat del Benestar. El concepte de qualitat de vida ajuda a reprendre la perspectiva del subjecte, superant i embolcallant al propi concepte de benestar. Per això resulta difícil acotar un concepte que es construeix socialment com una representació social que un col·lectiu pot tenir sobre la seva pròpia qualitat de vida. D'aquí la necessitat d'aprofundir en el que ha estat tradicionalment rebutjat, en aquells aspectes més emocionals que es deriven del concepte, i més concretament en els anàlisis de les experiències subjectives que tenen els subjectes actius i en aquells processos que impliquen el desenvolupament de la identitat social.

¹⁰³ Alguacil, 2000:74.

¹⁰⁴ He resumit algunes expressions d'aquest quadre per tal de fer-lo més assequible. (Alguacil, 2000:74).

La relació entre els tres vèrtex és complex i alhora incideix en la idea de sostenibilitat, en la mesura que cal cercar punts d'equilibri que no suposin una degradació de cadascuna de les perspectives:

1. Relació entre qualitat ambiental i benestar: Ecologia urbana.
2. Relació entre qualitat ambiental i identitat cultural: Antropologia urbana.
3. Relació entre benestar i identitat cultural: Desenvolupament urbà.

Aquest recorregut per la idea de Qualitat de Vida es prossegueix des del concepte de model urbà en un doble versant: el marc conceptual en el que es desimbolt el nostre sistema social i una crítica al metropolitanisme per tornar al model clàssic de ciutat¹⁰⁵. En aquest sentit, proposa el desenvolupament local basat en el model del barri-ciutat (Alguacil, 2000:161-180), que recupera el sentit originari de la ciutat com a *"síntesi dels valors humans on es feien compatibles i complementaris la norma y la llibertat, la individualitat i la comunitat, la identitat i la diversitat, és a dir, on es produeix una organització destinada fonamentalment a maximitzar la interacció i la integració social..."*. Així doncs, el barri-ciutat es caracteritza per tenir dimensions humanes. Estaríem parlant de comunitats d'entre 20.000 i 50.000 habitants on el 70% **dels habitants visquin, treballin i consumeixin dins de l'espai comunitari**¹⁰⁶.

Per comparar aquesta estructura social ideal de barri-ciutat amb l'actual, podríem dir que originàriament les ciutats oferien una vida complexa i senzilla. Complexa per què les persones realitzaven alhora tasques molt variades relacionades amb el treball, la compra-venda dels béns i serveis necessaris per satisfer les seves necessitats i l'atenció a la família; i senzilla per què totes aquestes activitats es desenvolupaven en un mateix espai físic i amb naturalitat, amb un ritme d'acord amb els cicles de la natura, ni més ràpid ni més lent. En canvi les ciutats actuals ofereixen una vida complicada i simple. Complicada perquè normalment ens

¹⁰⁵ "La ciutat sempre ha estat el «lloc», és a dir l'espai físic construït des de i per a la dimensió social d'allò que és social, lloc de la trobada i del intercanvi per al desenvolupament de les activitats humanes. La ciutat ha estat i és el suport que millor ha estat capaç de donar satisfacció a les necessitats de l'home, permetent el desenvolupament de les capacitats humanes, per mitjà de l'accés directe a la innovació, el coneixement i la diversitat, i per tant, l'accés immediat als «altres», a allò que és diferent. La ciutat significa densitat, però això no obté ple sentit sinó ho acompanyem de la idea de proximitat;..." (Alguacil, 2000: 84).

¹⁰⁶ Aquesta estructura social basada en el territori té dos aspectes que cal comentar. Un és el de la dimensió, que si és inferior als 20.000 habitants pot perdre les característiques de ciutat diversa i densa, i si sobrepassa el límit superior disminueix la interacció entre els individus. L'altre aspecte és el de les activitats que es desenvolupen en l'espai comunitari, doncs el fet que es realitzin en un mateix espai fa que incrementin les interaccions entre els mateixos individus. (Alguacil, 2000: 164)

veiem obligats a desplaçar-nos per anar a treballar i per consumir, i trobem a faltar més temps per tenir cura de la família i participar en la vida de la comunitat; i simple per què hem separat i dividit les tasques que realitzem perdent la riquesa d'autorealització que aporta la complexitat.

La tendència actual en l'organització social del territori és la de simplificar (uniformitzar) separant el llocs on es desenvolupen les diferents funcions socials, doncs cada cop més es treballa en els polígons industrials, es consumeix en les grans àrees comercials i centres de negoci, i es resideix en ciutats dormitori. En canvi la complexitat de desenvolupar diferents funcions en un mateix espai territorial és el que proporciona major qualitat de vida i això es manifesta en la diversitat dins d'un mateix espai.

Si bé, seguint els postulats d'en Julio Alguacil, fins ara s'ha posat molt d'èmfasi en el model de ciutat que pot proporcionar un alt nivell de qualitat de vida, el principi de viure, treballar i consumir en una mateixa comunitat, també és aplicable a les zones rurals amb una densitat de població inferior, doncs evita l'existència de les residències dormitori amb un grau molt baix de vida social i l'impacte mediambiental de l'urbanització dispersa en el territori, de les vies de comunicació, del transport privat pels desplaçaments laborals i consum de productes.

Autors com Peter F. Drucker (2000:258) amb afirmacions com *"Fa cent anys, la gent no viatjava tant, però parlaven més els uns amb els altres sobre la naturalesa de l'ésser humà i sobre la vida."* ja observen que l'organització social postmoderna té uns inconvenients que ens afecten de manera molt important, però no acaben d'observar el problema en totes les seves dimensions.

Per tal que la responsabilitat social avanci és imprescindible que una àmplia majoria de la població comparteixi el mateix concepte de qualitat de vida. En aquest sentit cal desmuntar idees com que la qualitat de vida millora en tenir l'habitatge en una urbanització i desplaçar-se cada dia per anar a treballar, estudiar, comprar o portar la mainada a l'escola. O la idea que per passar unes vacances amb qualitat de vida, cal tenir un habitatge a la muntanya o a la platja, inhabitat durant les tres quartes parts de l'any.

Si les empreses, les administracions, les organitzacions sindicals i els treballadors no accepten que els desplaçaments d'una població a una altra per anar a treballar i consumir cada dia són inútils i, a més, generen descohesió social tant a nivell familiar com veïnal, aleshores la societat està abocada a cercar substitutius per a la millora de la qualitat de vida, als que solament hi podran accedir les persones amb un poder adquisitiu més alt i a costa del medi ambient.

La idea que la qualitat de vida significa tenir un alt poder adquisitiu, és el que fa pensar que no la podem mantenir i al mateix temps preservar el medi ambient. La qualitat de vida és perfectament compatible amb l'entorn natural, de fet sense la natura no podem tenir qualitat de vida, doncs més o menys sovint, depenent de cadascú i del seu estil de vida, necessitem anar a la platja, al camp, al desert o a la muntanya a cercar aquest contacte amb la natura que ens reconforta. Potser la dificultat més gran és donar per fet que la tecnologia pot solucionar tots els problemes de la societat i del medi ambient, quan el que aquesta permet és anar posant pedaços. Un exemple el tenim amb la medicina¹⁰⁷, la qual permet guarir moltes malalties, però la vellesa és implacable i, per més pedaços que li posem, la mort arriba a tothom perquè formem part de la natura, i això la tecnologia no ho pot canviar.

Quan es volen concretar bones pràctiques de Responsabilitat Social o es presenten informes del triple balanç¹⁰⁸, es separen les que fan referència a les persones de les que ho fan al medi ambient, com si fossin coses diferents. Fins i tot, de vegades es parla de responsabilitat social i mediambiental, quan la societat i el mediambient són dos components que es retroalimenten en un mateix sistema. És a dir, les persones formem part de la natura i no ens hem de considerar com un element que està en un altre nivell, doncs això és el que genera la confrontació. És necessari interioritzar que quan es perjudica a les persones es perjudica al medi ambient, i a la inversa, quan es perjudica l'entorn natural també s'està perjudicant a les persones.

Així doncs, seria convenient que la societat es fixés en la natura i utilitzés la tecnologia per reinserir-hi harmònicament les persones però, per a que això fos

¹⁰⁷ Els parts naturals en lloc dels quirúrgics i els tractaments psicològics en lloc dels psiquiàtrics, són exemples de com la medicina està intentant retrobar-se amb la natura.

¹⁰⁸ El triple balanç, en anglès *Triple Bottom Line*, fa referència als aspectes econòmics, socials i mediambientals.

possible, **caldria que les dimensions de la Qualitat de Vida esdevinguessin la referència de la humanitat.**

El projecte de Carta de Drets Humans Emergents¹⁰⁹ també treballa en aquest mateix sentit, doncs considera que la humanitat sencera forma una comunitat política que té el deure d'assumir el seu destí de manera compartida, des de la democràcia internacional, el desenvolupament sostenible i la pau.

Observant la llista dels Drets Humans d'aquesta Carta és pot veure com tots aquests encaixen en les dimensions de la qualitat de vida.

I. Els drets de democràcia igualitària encaixen en les dimensions de qualitat ambiental i de benestar: *Dret a la seguretat vital, a la integritat personal, a la renda bàsica, al treball, a la salut, a l'assistència sanitària i als fàrmacs, a l'educació, al saber i al coneixement i a la formació continuada i inclusiva i a l'eradicació de l'analfabetisme, a una mort digna, a la pau, a habitar el planeta, al medi ambient, a la igualtat d'oportunitats, a la protecció dels col·lectius en situació de risc o d'exclusió.* (Institut de Drets Humans de Catalunya, 2006: 44 i 54)

II. Els drets de democràcia plural encaixen en la dimensió de la identitat cultural: *Dret a la pluriculturalitat, dret individual a la llibertat cultural, al reconeixement i protecció de la identitat cultural, a l'honor i la imatge pròpia, el dret dels pobles indígenes i les persones que les integren, a la llibertat de consciència i religió, a la informació, a la comunicació, a la protecció de dades personals.* (IDHC, 2006: 54 i 58)

III. Els drets de democràcia paritària encaixen en la dimensió del benestar: *Dret a la igualtat entre dones i homes, a l'autodeterminació, a l'elecció dels vincles personals, a la salut reproductiva, a la tutela de totes les manifestacions de comunitat familiar, a la representació paritària.* (IDHC, 2006: 58 i 62)

IV. Els drets de democràcia participativa encaixen en la dimensió de la qualitat ambiental i la identitat cultural: *Dret a la ciutat, a la mobilitat universal, dret universal al sufragi actiu i passiu, a ser consultat, a la participació, a l'habitatge i a la residència, a l'espai públic i a la monumentalitat, a la bellesa, a la identitat col·lectiva a la ciutat, a la mobilitat i a l'accessibilitat, a la conversió de la ciutat marginal en ciutat de ciutadania, al govern metropolità o plurimunicipal.* (IDHC, 2006: 62 i 68)

¹⁰⁹ "Aquesta carta té com a objectiu enfortir la interdependència i integritat dels drets d'homes i dones. No pretén substituir cap dels instruments existents; ans al contrari, els completa i reforça. Es tracta d'una Carta que emana de la societat civil global i ha de ser considerada com a part d'un procés normatiu consuetudinari; però també ha de ser considerada com un nou imperatiu ètic del segle XXI per als individus i els Estats. (...) La llibertat, la igualtat i la fraternitat han passat a la història com els valors bàsics de la modernitat. La llibertat, la justícia, la pau i la dignitat són els valors que constitueixen el substrat de la Declaració Universal dels Drets Humans. (...) Les paraules que nomenen els valors fonamentals (dignitat, vida, igualtat, solidaritat, pau, llibertat, coneixement), tot i ser sempre les mateixes, adquireixen matisos diferents d'acord amb cada època." (Institut de Drets Humans de Catalunya, 2006: 14 i 18)

V. Els drets de democràcia solidària encaixen en la dimensió del benestar: *Dret a la ciència, la tecnologia i el saber científic, a participar en el gaudi del bé comú universal, al desenvolupament.* (IDHC, 2006: 68 i 72)

VI. Els drets de la democràcia garantista encaixen en la dimensió de la qualitat ambiental: *Dret a la justícia internacional i a la protecció col·lectiva de la comunitat internacional, el dret i el deure d'eradicar la fam i la pobresa extrema, a la democràcia i a la cultura democràtica, a la veritat i a la justícia, a la resistència, el dret i deure de respectar els drets humans, a un sistema internacional just, a la democràcia global.* (IDHC, 2006: 72 i 78)

Encara hi ha uns drets no contemplats en aquesta Carta i que encaixen en la dimensió de la identitat cultural:

- Els nous drets que es generaran dels avenços en la biotecnologia: paternitat, cèl·lules mare, clons, etc.
- El dret a la intimitat, que segons l'Arcadi Oliveres podria conformar la quarta generació de drets humans¹¹⁰.

2.2.4 Reflexions sobre la responsabilitat social

Les dificultats per operacionalitzar la RS provenen de que, malgrat tots els esforços, no s'ha explorat suficientment el nucli que la fa possible: la qualitat de vida de les partprenents.

Es duen a terme bones pràctiques de RS sobre medi ambient, aspectes laborals, riscos per la salut de les persones, etc. Però malauradament són accions aïllades entre elles, quan la qualitat de vida és una complexa xarxa de dimensions i àmbits de relació. Solament explorant entre aquesta xarxa és possible portar a la pràctica, de manera encertada, la RS.

La confusió entre la RS i l'AS ha implicat l'assignació a les empreses d'unes responsabilitats que no li pertoqueu i ha descuidat les responsabilitats que li són pròpies en el desenvolupament de les seves activitats empresarials.

¹¹⁰ "Tradicionalment es parla dels drets de primera generació (drets civils), els drets de segona generació (drets econòmics) i els de tercera generació (drets dels pobles, ambientals...). La quarta generació de drets podria estar vinculada sobretot a la salvaguarda de la intimitat. Històricament, s'ha volgut controlar la persona, però actualment vivim immersos en una cultura de la por que arriba a situacions extremes i que es va generar sobretot a partir dels atemptats de l'11 de setembre a Nova York." (Arcadi, 2007:109)

White (2007:2) planteja si és temps de rescriure el contracte social, a partir del cas de les empreses que instal·len centres de treball en països pobres i que es veuen obligades a implicar-se en la resolució de les necessitats bàsiques de la població, per tal de garantir el bon funcionament dels seus centres productius. D'una banda, i des de la perspectiva de la qualitat de vida, ja és discutible la conveniència que empreses estrangeres ubiquin centres de treball en d'altres països. De l'altra, també és discutible que les empreses realitzin accions socials per garantir un entorn social adequat als seus interessos econòmics, substituint el paper del govern local.

Tal i com apunta el GES (2003:13) quan les empreses realitzen acció social estan assumint funcions pròpies de la governació, el que implica realitzar inversions selectives que descuiden la igualtat i universalitat de la cobertura de les necessitats bàsiques, tendint a aïllar completament determinats col·lectius. Això ens porta a la conclusió que l'acció social ha de ser responsabilitat dels governs i del tercer sector, i que les empreses, en tot cas, tenen el deure de col·laborar amb les organitzacions públiques i no lucratives posant-se a la seva disposició per millorar la qualitat de vida de les persones de la comunitat on desenvolupen la seva activitat. Això no vol dir subvencionar projectes públics, sinó pagar els impostos i contribuir, com un agent més, al funcionament democràtic de la comunitat on hi ha el centre de treball.

Queda clar que la responsabilitat social, tal i com diuen Canals i Fontrodona (2006), no és un afegit en l'organització i que ha de formar part de la seva pròpia essència, ara bé, mentre la capacitat de prendre decisions estigui restringida a la direcció, aquesta no assumirà totes les responsabilitats que li pertoquen, per què assumir les responsabilitats implica reparar els danys i aquesta reparació no serà mai voluntària, han de ser les partprenents els qui puguin participar en les decisions per tal que s'evitin els danys o es garanteixi la seva reparació. Per exemple, el cas de la internacionalització de Mondragon: Els propietaris dels centres de treball a Euskadi són els propis treballadors d'aquests centres i ells mateixos procuren no perjudicar-se, però que el personal dels centre de treball a l'estranger no quedin afectats negativament per la Corporació no depèn d'ells mateixos sinó poden participar en les decisions que els afecten per no ser propietaris dels seus mitjans de producció.

L'aportació de Canals i Fontrodona ens porta a l'actual debat entre ètica i rendibilitat, que té lloc en els fòrums empresarials i en les investigacions acadèmiques principalment als Estats Units¹¹¹, on reexeix l'expressió *Good Ethics is good Business*. Plantejar el debat en aquests termes enlloc d'allunyar les postures les acosta (Araque i Montero, 2006:42), doncs constitueix el pas de l'enfocament clàssic al neoclàssic. És a dir, primer s'està en contra d'ampliar les RS de l'empresa per què això genera uns costos que perjudiquen a la competitivitat, després es diu que això no té per què ser perjudicial si aquestes activitats s'incorporen a l'estructura de negoci i permeten obtenir rendibilitat.

Ara bé, la qüestió no és dedicar-se o no a una activitat social sinó desenvolupar-la sense perjudicar la qualitat de vida de les persones afectades per aquesta activitat. Araque i Montero (2006:43) recuperen les paraules de "*Mitchell [1998:38] No és qüestió que les empreses decideixin ser socialment responsables. Són responsables.*" És a dir, són responsables de les externalitats¹¹² que generen independentment de si assumeixen o no les seves responsabilitats.

En definitiva, la dificultat de fons en l'operacionalització del concepte de Responsabilitat Social, provablement és deguda a enfocar la qüestió solament des de la perspectiva de la RSE, el que ha portat a definicions imprecises i ambigües. D'aquesta manera el debat s'inscriu en la discussió entre la política pública i la política empresarial (Bredgaard, 2004:372) i, tal ment com si és tractés d'una pilota, anar passant la responsabilitat social de l'àmbit públic al privat i a l'inrevés.

En aquesta recerca es parteix de la idea que totes les organitzacions, ja siguin públiques o privades, tenen les seves pròpies responsabilitats, les quals es deriven de la seves actuacions, si bé les administracions públiques tenen la responsabilitat addicional de vetllar per a que la resta d'organitzacions es comportin de manera socialment responsable.

¹¹¹ Daniela Toro va assistir la XVIII Annual Conference of the International Association for Business & Society (IABS, 2007) i explicava aquest posicionament majoritari dels ponents en reunió de la Comissió de Responsabilitat Social de l'Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció (ACCID) a Barcelona del dia 9 d'octubre de 2007.

¹¹² Els costos externs es refereixen al valor econòmic de les "externalitats". Aquest és un terme que sorgeix de les preocupacions mediambientals arran del deteriorament del medi ambient generat per l'activitat empresarial, però també es pot aplicar a les preocupacions socials.

2.3 Línies de treball sobre RSO

Les eines que s'estan utilitzant per integrar la responsabilitat social a les organitzacions són nombroses i diverses però, fins al moment, en general han resultat ser poc efectives i per aquesta raó no s'han consolidat dins de les organitzacions on s'han adoptat. A continuació es presenta una llista més o menys completa d'aquestes eines i a l'Annex es fa una valoració de les aportacions de cadascuna d'elles:

- *Acreditacions, certificacions, seguiment i inspeccions de RS*
- *L'Economia Associativa*
- *Guies*
- *Codis de bon govern i Codis ètics o de conducta*
- *Bancs de bones pràctiques*
- *Premis*
- *Comunicació de la RSE al consumidor*
- *Col·laboració amb les partprenents*
- *Polítiques públiques en àmbits territorials concrets*
- *Clàusules de RS en la contractació pública*
- *Anàlisi del cycle de producte o cadena de valor*
- *Les Inversions Socialment Responsables – ISR*
- *Els instruments de finançament social*
- *Memòries de RS voluntàries*
- *Quadres de Comandament Integrals – QCI (Balanced Scorecard)*
- *Legislació i regulació de la RS*
- *Els observatoris de RS*

Les febleses de la RSO s'emmarquen en el menyspreu de l'economia per les altres ciències socials (Martínez Alier, 1994). Malgrat els economistes crítics, l'economia s'ha tancat en els postulats neoclàssics (Domènech, 2004:208-211) i solament s'ha valgut de les aportacions de les altres ciències per intentar maximitzar la funció d'utilitat de les empreses.

Les aportacions de la psicologia i la sociologia van ser molt útils en l'etapa en què la RSE es va incorporar al màrqueting de relacions¹¹³. Aleshores, entre d'altres

¹¹³ "Convé precisar que la responsabilitat social de les empreses no és solament "el bon govern" de les societats, la seva transparència comptable i estratègica o la seva bona relació amb els mercats financers i amb els seus accionistes. No és tampoc una determinada "acció social" amb la que adornar

efectes indesitjables, es va començar a assimilar equivocadament la RS a l'acció social¹¹⁴ i van començar a aparèixer relacions clientelars entre entitats no lucratives i empreses, que van proporcionar recursos econòmics a les primeres, però van debilitar la seva capacitat de denúncia. Així, a la majoria de textos sobre RSE s'inclouen paraules com solidaritat, ètica, drets humans, respecte del medi ambient, transparència, rendició de comptes... com si el simple fet d'utilitzar aquests mots impliqués aprofundir en la RSO per trobar eines efectives de treball. Tot i així, i encara que *"l'hàbit no faci al monjo"*, s'ha de reconèixer que parlar de tots aquests termes no ha estat en va, doncs ha estat la manera per a que es debateixi quina és la responsabilitat social de les organitzacions i es pensi de quina manera es pot abordar¹¹⁵.

També es poden observar relacions clientelars, que debiliten la RS, en la denúncia de Henri Lefebvre respecte *"la lleugeresa d'un tipus de recerca que treballa a comanda (contractes) de la indústria, en la que resulta difícil separar els resultats de la ciència dels discursos de racionalització, generalment laudatoris per a l'empresa i carregats de ideologia managerial. Un conformisme que no és totalment aliè a certes línies i programes de recerca acadèmica sobre la RSE promogudes i finançades per les grans empreses."*¹¹⁶

La potència del màrqueting de relacions ha fet que s'hagi volgut incorporar a les PIME als processos de RSE, seguint la mateixa metodologia que estan aplicant les grans empreses. Aquesta estratègia però, implica anar a remolc, el que difícilment permetrà aconseguir els avantatges competitius que les PIME

la imatge externa de l'empresa, sense perjudici de que determinades iniciatives siguin socialment útils o estimables. No és tampoc encarregar i pagar a una consultora, una auditoria social, per a combatre una imatge negativa, de «empresa odiosa socialment» i evitar amb això repercussions mercantils d'una determinada marca comercial." (Jáuregui, 2004:135)

¹¹⁴ En la presentació de l'Informe 2007 del Observatorio de la Inversión Socialmente Responsable (ISR) d'ESADE, el 4 de desembre de 2007 la Laura Albareda, una de les seves autores, va explicar que l'estancament de les ISR a Espanya respecte de la resta del món, es deu molt probablement al fet que des de bon començament s'han confós els fons d'inversió ètics amb els solidaris. Es pot observar que l'Acció Social també ha generat aquest efecte de fre sobre la RSE, i és important observar que tant els fons d'inversió solidaris com l'acció social es basen en les donacions deslligades dels resultats de l'activitat financera, en el primer cas, i de l'activitat empresarial, en el segon cas.

¹¹⁵ "... la moda ètica –«d'una ètica mínima», diu Lipovetsky- és valorada de manera positiva pel sociòleg francès, al considerar que en la postmodernitat solament són possibles les ètiques «indolores» i raonables, «animades no per l'imperatiu d'abandonament de les pròpies finalitats, sinó per l'esforç de conciliació entre els valors i els interessos, entre el principi dels drets de l'individu i les pressions de la vida social, econòmica i científica»." (Perdiguero, 2003:153)

¹¹⁶ Peu de pàgina de Perdiguero, 2003:189 en referència al llibre de Henri Lefebvre (1972:86) *La vida cotidiana en el mundo moderno*. Madrid, Alianza.

persegueixen, doncs la creixent concentració dels mercats¹¹⁷ en mans de poques empreses (oligopolis) fa que aquests no es regeixin per la competència sinó pel poder (Domènech, 2004:208-211). A més l'elaboració de les memòries de sostenibilitat i la implantació de sistemes de gestió de responsabilitat social en les empreses per incorporar bones pràctiques que siguin valorades positivament per les partprenents, suposa la creació d'un departament que s'encarregui d'aquesta tasca, a l'estil del que generalment s'ha fet per implantar els sistemes de gestió de la qualitat. Aquesta metodologia genera uns costos addicionals per l'empresa que són inversament proporcionals a la seva mida, és a dir que com més petita és l'empresa major és el pes econòmic d'implantar aquestes eines. Per altra banda, les partprenents reben més informació de les bones pràctiques que realitza l'empresa, el que no necessàriament es tradueix amb una major responsabilitat social per part del conjunt de l'organització.

La RSE ha esdevingut la principal eina del màrqueting social. Això és més positiu per a la societat que el màrqueting convencional, però reforça el poder de les grans empreses en detriment de les petites. No obstant, aquest fet no ha de ser impediment per a que les PIME s'incorporin al moviment de la RSE, al contrari, de fet elles haurien de ser-ne el referent a través de *sistematitzar les pràctiques històriques, que al cap i a la fi han fet possible la seva supervivència en el mercat*¹¹⁸. Amb aquesta expressió ja es pot intuir que la PIME aporta un major grau de RS respecte de les grans empreses i això es fa evident quan s'observa que són bàsicament les petites i mitjanes empreses les que gràcies a l'arrelament territorial generen i mantenen més ocupació. Per tant, cal fer un reconeixement públic de la seva tasca per tal que reconguin els seus propis valors i conservin les bones pràctiques que ja porten a terme.

Un fet que confirma la consideració de la RS com una eina més de màrqueting, és l'enquesta realitzada per PricewaterhouseCoopers l'any 2003¹¹⁹, en que els responsables i directius de 43 grans empreses espanyoles afirmaven que la primera raó que impulsava la RSE en la seva organització era la millora de la reputació, la segona els avantatges competitius, i a continuació les tendències del

¹¹⁷ Comentari extret de la ponència de Ramón Jáuregui el dia 19 de maig de 2006, al Pati Maning de Barcelona, durant la presentació del projecte RESSORT: Empreses Territoris, treballant junts per la responsabilitat social.

¹¹⁸ Expressió textual del Secretari General de CECOT, David Garrofé, en la Presentació del treball realitzat per al projecte del Marc català de l'RSE a les pimes, que va tenir lloc el 6 de juny de 2007 a l'Auditori d'ESADE de Barcelona.

¹¹⁹ Aragón i Rocha, 2004:126.

sector, la pressió dels consumidors, la demanda dels accionistes i dels empleats, la pressió del mercat de valors, la pressió de les ONG i per últim la reducció de costos. De tal manera que la integració de la RS per pròpia convicció no figura entre cap dels factors impulsors.

Una altra conseqüència dels postulats neoclàssics que afebleix la RS és l'èxit del model de gestió gerencial, basat en la compartimentació de l'activitat de les organitzacions, que acaba generant lògiques independents i, per tant, incompatibles amb la transversalitat que requereix la RS. De fet, en general l'alta direcció de les empreses¹²⁰ no s'implica en la integració de la RS, sinó que crea un departament o òrgan consultiu específic, el qual organitza o participa en les jornades, entrevistes i demés actes sobre el tema.

La divisió del treball per aprofitar les economies d'escala, per exemple, parteix de la compartimentació en departaments, la qual cosa fa que aquests es tanquin en si mateixos i es comuniquin poc amb els altres departaments. Aquesta ha estat una de les més grans dificultats que s'han trobat les implantacions dels sistemes de qualitat per processos, doncs la qualitat del producte depèn de les aportacions que hi fan cadascun dels departaments de l'organització, i sense una comunicació fluida entre aquests és difícil assegurar la qualitat. De fet, la RS està íntimament relacionada amb la qualitat, doncs una i altra depenen del comportament de les persones, i per això es diu que a una organització que té implantat un sistema de gestió de la qualitat li resulta molt més fàcil integrar la RS.

També hi ha compartimentacions basades en les discriminacions a les persones per raons de gènere, discapacitat, malaltia, condició social... Així hi ha feines que es reserven a grups socials determinats i, per tant, feines a les que persones de determinats grups no hi poden accedir.

Ara bé, potser la compartimentació més important que es fa en matèria de RS, és la de separar els aspectes socials dels mediambientals, quan la qualitat de vida de les persones està íntimament lligada al territori, i aquest a la vida social de les persones amb la família, a la feina i en el consum: ens desplacem pel territori per anar a treballar; ens identifiquem amb un territori i la seva cultura; prenem els recursos naturals del territori; aboquem els residus en el territori; els espais de

¹²⁰ Per Ignacio Jiménez (2008:73), Director de Comunicació i RSC de Liberty Seguros, el principal repte està en la direcció de les organitzacions.

residència, treball, consum i lleure estan distribuïts en el territori... Com ja s'ha comentat, la qualitat de vida és més gran quan totes les funcions socials es poden desenvolupar en una mateixa comunitat, però el nostre model d'organització social compartimenta o separa els espais en els que es desenvolupen aquestes funcions, doncs gran part del treball es concentra en els polígons industrials, moltes àrees comercials estan situades als afores de les ciutats i aleshores els habitatges formen ciutats dormitori. Així mateix quan les organitzacions produeixen un dany en el medi ambient no es té en compte que aquest és, al mateix temps, un dany social, doncs les persones de manera més directa (per exemple la pagesia) o indirecta (el canvi climàtic), també estan afectades pels danys mediambientals.

Així doncs, les eines de RS que no tenen en compte totes les dimensions de la qualitat de vida, difícilment aconsegueixen els objectius que es plantegen. A continuació es fa un repàs de les mancances de cadascuna de les eines de la llista.

En les auditories per obtenir **acreditacions i certificacions**, no es té en compte la dimensió comunitària. Per exemple, no es valora ni l'impacte mediambiental ni les implicacions que tenen en la vida social dels treballadors/es, els desplaçaments des de la seva residència fins al lloc de treball.

En el procés d'obtenció de l'etiqueta de l'**Economia Associativa** solament hi participen els màxims responsables de cada organització, per la qual cosa la resta d'*stakeholders* han de confiar en el bon criteri dels seus dirigents. Això va en contra de la dimensió de la qualitat de vida que fa referència a la participació, doncs aquesta capacitat s'ha de desenvolupar de manera personal i, per tant, no es pot delegar en ningú més.

Les **guies**, que s'han redactat fins ara, poden tractar els diferents àmbits de RS, però no incorporen els procediments per integrar els criteris especialment necessaris des de la dimensió de la participació dels *stakeholders*¹²¹.

¹²¹ Juan Manuel Tapia, responsable de Negociació Col·lectiva i RSE de Comissions Obreres, explicava en la Jornada Anual de l'Institut d'Innovació Social d'ESADE del dia 4 de desembre de 2007, que hi ha empreses en què la RSE s'ha inclòs en la negociació col·lectiva, però en canvi d'altres l'han utilitzat per prendre decisions unilaterals sense la participació dels treballadors.

Els **codis de bon govern** i el **codis ètics o de conducta**, generalment es redacten des de la direcció de l'organització, pel que no tenen en compte la dimensió de la participació de tots els membres de l'organització. El mateix passa amb les **memòries de RS voluntàries** i amb els **quadres de comandament integrals**.

Els **bancs de bones pràctiques** permeten donar a conèixer les experiències més excel·lents de RS i són interessants en la mesura que expliquen el seu procediment d'implementació i els resultats obtinguts. Per tal que aquestes eines siguin efectives en la promoció de la RS, cal que donin lloc a xarxes d'interrelació entre les organitzacions en les que la participació vagi més enllà de la direcció de les organitzacions que en formen part. Per valorar si les bones pràctiques tenen en compte totes les dimensions de la qualitat de vida, caldrà analitzar les característiques de cadascuna.

La dinàmica de joc del **premis** és competitiva per què uns guanyen i els altres perden, per la qual cosa no es compleix la condició de la cooperació necessària per la millora de la qualitat de vida de tots els *stakeholders*.

La **comunicació al consumidor** és molt més eficaç, des del punt de vista dels principis de la qualitat de vida, quan és el mateix productor qui transmet la informació directament al consumidor, sense intermediaris. Això és molt més factible amb el model de desenvolupament local, caracteritzat per la proximitat entre proveïdors i consumidors.

Col·laboració amb les partprenents: Les interrelacions que optimitzen la qualitat de vida de les partprenents requereixen cooperació, que és quelcom més que col·laboració i, que es fonamenta en la transparència i la confiança. Si s'interpreta com a negociació aleshores entren en joc les estratègies competitives en que cada part vol guanyar independentment de si l'altra part perd.

Les **polítiques públiques** són efectives quan es compleixen les condicions que fan possible el desenvolupament local: la desconcentració de la distribució de la despesa pública, la descentralització de les competències i la desburocratització horitzontal de les administracions públiques (Alguacil, 2005:17-20).

Les **clàusules en la contractació pública** seran més efectives per promoure la RS quanta més capacitat tinguin d'abordar la complexitat de la qualitat de vida.

Quan més curt és el **cicle de producte** aquest resulta ser més sostenible, doncs el pas per cadascuna de les fases del cicle implica una major dedicació de recursos al transport, embalatge i conservació. És il·lustratiu *"l'exemple de manufacturació d'un petit cranc procedent del nord d'Europa que es transporta per la manipulació al Marroc –un viatge- des de Marroc torna al nord –dos viatges- i des de el nord es comercialitza a Catalunya. En total tres viatges per la Jonquera"* (Caralt, 2005).

Al marge de les crítiques a la verificació de les **inversions socialment responsables**, hi ha unes característiques generals del mercat borsari que fan xocar frontalment aquest tipus d'inversió amb les dimensions de la qualitat de vida. D'entre elles cal destacar l'especulació dels mercats financers, que dona a les accions un preu que no reflecteix el valor de l'organització, i les conseqüències que això comporta pels diferents *stakeholders*.

Els **instruments de finançament social** tenen, cadascun d'ells, els seus propis criteris de selecció d'inversions. Per determinar si aquests estan d'acord amb totes les dimensions de la qualitat de vida cal observar-los un per un.

Respecte la **legislació i regulació** de la RS, és un fet generalment acceptat que la RS és voluntària, però encara que no fos així, en aquests moments seria impossible legislar o regular-la per què encara hi ha massa confusió al voltant de què és i què no és, i no hi ha un instrument de diagnòstic en el que les autoritats públiques es puguin guiar (Ancos, 2006:15).

Els **observatoris de RS** poden utilitzar criteris propis alhora d'adoptar una definició del concepte de RS i d'analitzar l'efectivitat dels instruments d'integració de la RS, o simplement verificar el grau d'eficàcia d'un instrument segons els seus propis objectius o criteris. En el primer cas caldria veure si els criteris que utilitza estan d'acord amb les dimensions de la qualitat de vida, en el segon cas, tractant-se solament d'una verificació no sembla que tingui massa sentit veure si els criteris estan d'acord amb les dimensions.

Un cop comentada la capacitat d'integració de la RS a través de les diferents eines és convenient fer uns darrers comentaris generals sobre la promoció de la RS:

La preocupació per la RS té l'avantatge que ha sorgit després de la preocupació mediambiental, i això permet preveure els fracassos que es poden produir si s'utilitzen les mateixes estratègies. Per exemple, l'Helena Ancos (2006:8) considera que les pràctiques voluntàries de RSE de les empreses privades no són i no poden ser un substitut efectiu pel bon govern corporatiu, i anomena a Deborah Doane¹²² recordant que quan en el 1987 l'Informe Brundtland¹²³ sobre Medi Ambient i Desenvolupament, s'utilitzava el terme "desenvolupament sostenible"¹²⁴, es van posar massa esperances en la iniciativa empresarial, que va acabar capturant aquest terme per justificar pràctiques mediambientals bastant dubtoses. A més, afegeix que avui el moviment a favor de la RSE corre el risc de veure repetits els mateixos errors que la Comissió Brundtland, i destaca que són cada cop més nombrosos els autors que qüestionen (Zadek, Knox & Maklam, Doane) pràctiques empresarials que no deixen de ser anècdotes sense cap verificació empírica.

Malgrat tot, les pressions dels consumidors, dels moviments socials, i de la societat en general, han fet que les empreses "*necessitin crear un nou equilibri entre la seva responsabilitat convencional cap als accionistes i les noves responsabilitats associades a les expectatives públiques*" (Perdiguero, 2003:176-179). Si les empreses consideressin sincerament necessari crear un nou equilibri, això suposaria un avenç substancial, però hi ha certes males pràctiques indicatives de que davant la pressió, el que fan algunes empreses és realitzar contracampanyes de neteja d'imatge. La revista *Opcions* del CRIC - Centre de Recerca i Informació en Consum, en el seu número 4 de juliol-setembre de 2002, advertia en la seva secció de trampes, a càrrec d'Àlvaro Porro González, de la manipulació de les percepcions que exerceixen sobre els consumidors les invisibles i poderoses empreses de relacions públiques.

¹²² Doane, D. *Beyond Corporate social responsibility: minnows, mammoths and markets*. Futures 2005.

¹²³ De l'Informe Brundtland, cal destacar les contradiccions entre desenvolupament sostenible i creixement sostingut. (Brundtland, 1988:58)

¹²⁴ Avui, 20 anys després de l'informe Brundtland, Serge Latouche en el seu llibre *Sobrevivir al Desarrollo* (2007 Barcelona, Icaria Editorial) en el que qüestiona el terme desenvolupament sostenible aplicat als països rics per què aquests ja han superat amb escreix el llindar de la sostenibilitat i evidència de la necessitat del decreixement.

Per acabar, cal dir que el principal argument que s'utilitza per convèncer a les empreses de ser més responsables, no són els valors sinó els avantatges competitius que en pot obtenir. Si bé és cert que la RSE permet desenvolupar internament la capacitat d'entendre millor com és la societat, què demana i com se la pot satisfer (Canyelles, 2007:24) i reduir l'absentisme laboral o millorar la motivació i la implicació del personal (Canyelles, 2007:16), no és menys cert que ser socialment irresponsable pot ser molt més lucratiu. Així doncs, una empresa que vulgui integrar la responsabilitat social en el seu dia a dia, haurà de partir del convenciment que el més important és l'honestedat, i que exercint-la pot millorar la seva competitivitat.¹²⁵

2.4 Línia d'investigació escollida

El principal aspecte sobre el que continuament dona voltes la responsabilitat social és el de la seva pròpia definició. És principal per què sense una concepció unànime clara és difícil plantejar criteris, eines i indicadors que siguin efectius en la promoció de la RS.

Malgrat la seva importància, el temps considerable que s'ha dedicat a trobar una definició acceptada per tothom i el fet que no s'hagi trobat cap resultat del tot satisfactori, ha fet que en la majoria de casos s'hagi desistit en l'intent, ja sigui de manera tàcita o expressa. Per exemple, en Josep Maria Lozano¹²⁶ considera que a finals del 2007, la RS a l'Estat espanyol entra en una nova etapa en la que serà més profitós abandonar la discussió sobre què és la RSE, i dedicar tots els esforços a enfortir el diàleg entre els *stakeholders*, a nivell de cada organització i com a molt a nivell sectorial, per tirar endavant pràctiques concretes de RS (Lozano, 2007:221-247).

¹²⁵ "A més, estem parlant de coses massa importants per reduir-les a una eina. Igual que Clemenceau va dir que la guerra era massa important per deixar-la en mans dels militars, també hauríem de defensar que la RS és massa important per deixar-la només en mans de processos de consultoria externa o de tècnics interns responsables d'una funció específica. Si volem promoure la RS el primer que hem de dir per desfer mals entesos és que no estem parlant de sostenibilitat ambiental (o no només!), que no estem parlant de conciliació d'horaris (o no només!) i que no estem parlant de participació ciutadana (o no només!). Calen conceptes ètics, honestedats conseqüents, marcs de transparència, generació de confiança, clarificació de valor creat amb les polítiques públiques, etc. que li donin l'encaix global a què feiem referència." (Canyelles, 2007:12)

¹²⁶ Professor i investigador sènior en RSE de l'Institut d'Innovació Social d'ESADE, que el dia 4 de desembre de 2007 va presentar el llibre *Tras la RSE. La RSE en España vista por sus actores* l'ESADEFORUM.

Ara bé, com ja s'ha vist a l'apartat sobre el concepte de responsabilitat social, la present recerca ha considerat imprescindible abordar aquest repte¹²⁷. De fet, l'altre dèficit de la responsabilitat social és justament la manca d'eines veritablement efectives. Així, en la major part dels fòrums¹²⁸ sobre RS, s'apel·la a la necessitat de disposar de nous sistemes d'orientació¹²⁹ que permetin determinar el nivell de RS de forma transversal¹³⁰ en una mateixa organització, per tal d'identificar les que són més responsables socialment.

La línia d'investigació escollida està plenament inserida en l'enfocament del desenvolupament sostenible i més concretament en la comptabilitat social, la qual constitueix una combinació d'informació quantitativa i qualitativa que té per objectiu informar dels resultats socials d'una organització als seus *stakeholders*, en base als qual aquests puguin valorar la seva RS.

Així doncs, l'enfocament dels *stakeholders* és un dels pilars de la present recerca per què una de les dimensions que s'ha identificat en el concepte de RSO està constituïda per les diferents parts involucrades i afectades per l'activitat de l'organització, i finalment s'ha escollit el grup social corresponent a l'àmbit del treball per realitzar una primera aproximació als indicadors de RSO.

Per acabar, també es pot dir que es parteix de l'enfocament de la voluntarietat, per què no es proposa el desenvolupament de cap normativa d'obligat compliment, sense desmerèixer que pugui constituir un referent per a les clàusules socials de la contractació pública i en la possible elaboració de legislació sobre RS.

¹²⁷ Ja des de la proposta de definició de RS, aquesta recerca intenta donar resposta a preguntes com les següents: "Quines són les funcions del sector públic i del sector privat en la prestació de serveis socials, educatius i de salut? Fins on s'estén en la cadena de subministrament la responsabilitat social d'una empresa? Com s'ha d'adaptar la responsabilitat social i la sostenibilitat a les cultures locals?" (Jiménez, 2003:53-68)

¹²⁸ "Com comprovarem i avaluarem l'efectivitat de la pretesa responsabilitat de les empreses? Com comprovarem i avaluarem aquesta responsabilitat social en aquelles empreses o tipus d'empreses en què com les Cooperatives per naturalesa essencial ja porten implícita tal responsabilitat? Com s'haurà d'arbitrar la comptabilitat i el balanç social d'unes i altres empreses?" (Sanz, 2003:15-16)

¹²⁹ Dorssemont (2004:371) explica que la Comissió Europea ha rebutjat l'elaboració d'un joc de principis en els que es pugui guiar la integració de la RSE, i s'ha centrat en l'intercanvi de les bones pràctiques.

¹³⁰ En la seva intervenció del dia 4 de desembre de 2007, en Josep Maria Lozano considera que la transversalitat de la RS és un aspecte pendent.

3 METODOLOGIA¹³¹

3.1 Objecte d'estudi

El creixement vertiginós de les organitzacions en nombre, en mida, en les diferents societats de la geografia, en la penetració estructural en tots els sectors, i sobretot en la influència –econòmica, cultural i política- que exerceixen en la vida quotidiana de les persones¹³², fa que l'objecte d'aquest estudi sigui la Responsabilitat Social de les Organitzacions (RSO) i més concretament els indicadors que la determinen.

La pregunta que tenim sobre la taula és: Quines organitzacions es poden considerar més responsables? A partir d'aquí sorgeixen altres preguntes com: Quins són els grups socials subjectes a la RSO, quins són els aspectes bàsics a valorar o fins a quin punt s'ha d'exigir que les organitzacions siguin responsables.

Per respondre a la primera pregunta abans cal respondre la segona i la tercera. Així doncs, per anar fent camí en la cerca de respostes, la present investigació es centra en trobar d'indicadors de RSO de l'àmbit del treball, intentant arribar a punts de referència que permetin establir els nivells d'exigència de la RSO en aquest àmbit.

Els indicadors de RSO i els nivells d'exigència es cerquen en diàleg amb la perspectiva teòrica de la present recerca:

- La responsabilitat social està condicionada per l'impacte que cada organització exerceix sobre la Qualitat de Vida de les seves partprenents. En aquest sentit es parteix del concepte de Qualitat de Vida definit per Julio Alguacil (2000:66-83) portat al camp de les organitzacions, per tal de trobar indicadors de RSO que superin la visió merament quantitativa i simplista de la lògica de l'excel·lència, per una perspectiva complexa de la utilitat social de les organitzacions, en la que les dimensions del benestar, la identitat cultural i la qualitat ambiental troben l'equilibri en la utilització sostenible de recursos naturals i en les forces de poder per a la presa de decisions en les organitzacions.

¹³¹ La metodologia que s'exposa en aquest capítol segueix les etapes descrites en el manual de Raymond Quivy (1997).

¹³² Ruiz Olabuénaga, 1995:15.

- La construcció dels indicadors bàsics es fonamenta en la *Teoria de les necessitats humanes* de Len Doyal i Ian Gough¹³³, la qual diu que tots els éssers humans posseeixen unes necessitats bàsiques en comú, que no depenen de les preferències individuals o culturals¹³⁴ i que la satisfacció òptima de les mateixes és un dret fonamental de totes les persones¹³⁵.

3.2 Estratègia d'investigació

El treball previ per conèixer l'estat de la qüestió de la responsabilitat social de les organitzacions ha consistit en analitzar els diferents enfocaments que se li ha donat a la RS. Amb la intenció d'anar més enllà de les interpretacions oficials formulades des dels organismes internacionals, tan públics com privats, per tal de fer aparèixer noves significacions de la RSO més aclaridores i profundes, s'han analitzat també veus provinents de les disciplines més diverses (sociologia, periodisme, economia, empresa, arqueologia, medi ambient, filosofia política, antropologia, etc.).

A l'hora d'escollir l'estratègia d'investigació, val a dir que la quantitat d'evidències i veus reclamant una distribució social de la riquesa més justa i sostenible fa que en aquests moments cap persona mínimament documentada i honesta, ni els economistes més neoliberals, pugui negar la necessitat de fomentar la RSO ni

¹³³ Doyal i Gough, 1994: 71-74.

¹³⁴ És a dir que les necessitats són les mateixes per a tots els éssers humans en qualsevol context i moment històric (subsistència, protecció, afecte, enteniment, participació, oci, creació, identitat i llibertat). L'única cosa que varia en funció de paràmetres culturals i ambientals són els satisfactors, que és la manera com es satisfan les necessitats humanes. Hi ha de cinc tipus de satisfactors: violadors o destructors, pseudo-satisfactors, inhibidors, singulars i sinèrgics, i solament aquests últims permeten el desenvolupament humà sostenible. Les quatre primeres categories, per ser habitualment imposades i induïdes de dalt a baix, són considerades com exògenes. Els satisfactors sinèrgics, en canvi, contempnen totes les categories de necessitats interrelacionades i s'impulsen d'avall cap amunt. Són endògens, alliberadors i contrahegemònics.

¹³⁵ De fet el concepte de Qualitat de Vida desenvolupat per Julio Alguacil també parteix de la *Teoria de les necessitats humanes* i de la manera de satisfer-les. El següent paràgraf extret del llibre del Julio Alguacil (2000: 74), és il·lustratiu de la lògica seguida per tal de portar l'anàlisi complex de la Qualitat de Vida al camp de les organitzacions: *"Al llarg de l'exposició s'ha anat argumentant que es tracta de superar el que és merament quantitatiu per introduir també els aspectes qualitius. Es tracta d'assumir la complexitat incorporant noves dimensions capaces de superar la visió simplista de la lògica del benestar per una perspectiva complexa de qualitat de vida. El concepte de Qualitat de Vida permet i també obliga a considerar l'anàlisi de la complexitat. Es a dir, de com l'excés de satisfacció (l'ús de satisfactors no sinèrgics) d'unes necessitats relatives generalment expressades en termes quantitatius, que globalitzades són insostenibles, pot anar en detriment del medi ambient, de la identitat cultural i de l'extensió del propi benestar, pel que es pretén introduir en la construcció del concepte de la Qualitat de Vida aquells efectes autoregulatius que impliquen la generació de noves condicions que s'inscriguin en una triple lògica de sostenibilitat, de cooperació i de governabilitat."*

nedar en contra d'aquest corrent¹³⁶. Ara bé, no hi ha tanta unanimitat alhora de valorar la poca utilitat de les estadístiques com a generadores de teoria, quan és la teoria la que ha de permetre interpretar les estructures estadístiques (Lizón, 2006:247). Per exemple, molts economistes encara confien en indicadors macroeconòmics com la renda per càpita d'un país per seguir el pols de l'economia, malgrat les evidències de que el seu increment es pot donar al mateix temps que l'augment de la distribució real de la pobresa.

L'inconvenient dels indicadors macroeconòmics és que són agregats, per la qual cosa donen una informació parcial. Per exemple, seguint amb el cas de la renda per càpita, aquest indicador s'obté de la divisió del producte interior brut (PIB) o suma de rendes individuals, entre el nombre d'habitants del territori on s'ha generat aquest PIB. El resultat ens informa de la renda mitjana de les persones i la podem comparar amb la d'altres països, però no ens diu res sobre la distribució de la riquesa, de tal manera que hi pot haver poques persones amb rendes molt altes que compensin les baixes rendes de la major part de la població. Així, països amb rendes per càpita similars poden tenir una distribució de la riquesa molt diferent i això és molt important per què el nivell de renda que obté cada persona determina la seva qualitat de vida.

Per tal d'obtenir informació causal/exhaustiva no hi ha altra opció que desagregar els indicadors, i així aportar llum a la caixa negra dels indicadors macroeconòmics que expliqui la variança de les dades. La manera d'aconseguir-ho és cercant indicadors microeconòmics, que són els que analitzen les preferències de cada persona i, per tant, el seu comportament davant de cada situació.

Donat que el tema que ocupa aquesta recerca és la Responsabilitat Social de les Organitzacions i que aquesta depèn del comportament dels diferents individus que la formen, l'anàlisi es pot enforçar des del punt de vista intern o interactiu. En ambdós enfocaments es parteix del fet que en tota organització s'estableixen relacions d'agència, doncs hi ha uns principals que encarreguen la feina i uns agents que l'executen.

¹³⁶ Els qui ho facin, corren el risc de ser anomenats imbècils socials. Així és com Amartya Sen (1977), Premi Nobel d'Economia l'any 1998, anomenava a l'home purament econòmic un *rational fool*, segons diu Perdiguer (2003:175).

L'enfocament intern, consistiria en observar l'espiral inflacionària de cessions de responsabilitat dels principals als agents, des del cap de munt de la piràmide jeràrquica fins a la seva base, de tal manera que el primer principal exigeix responsabilitat al primer agent, aquest com a segon principal exigeix responsabilitat al segon agent, i així successivament fins que s'arriba al darrer principal i al darrer agent.

L'enfocament interactiu és el que s'ha escollit per a aquesta investigació i parteix dels diferents tipus de relacions d'agència que l'organització manté amb les seves partprenents (àmbits: treball; clients, usuaris i beneficiaris; proveïdors; altres agents socials) i pretén analitzar les característiques de cadascun d'aquests tipus de relacions, en totes les dimensions de la RS, per poder construir indicadors de responsabilitat social de les organitzacions.

El treball és l'àmbit en el que una organització té major incidència, doncs són les persones que hi treballen les que tenen més interacció amb aquesta (pot arribar a ser superior a 8 hores diàries en els dies laborables), en comparació amb els seus clients, usuaris, beneficiaris, proveïdors i altres agents socials, que pot ser molt variable. És per aquesta raó que la llista de partprenents d'aquesta recerca està encapçalada per l'àmbit del treball.

Els clients, usuaris i beneficiaris són els segons de la llista per què són aquests els que reben el producte de l'organització i, per tant, donen sentit a la seva existència; en tercer lloc hi ha els proveïdors que també mantenen una interacció directa amb l'organització; i al final de la llista hi ha els grups socials afectats, en referència a aquelles persones que no estan incloses en cap dels àmbits anteriors i que l'afectació que reben de les activitats de l'organització es produeix de manera indirecta, encara que pugui ser de molta importància.

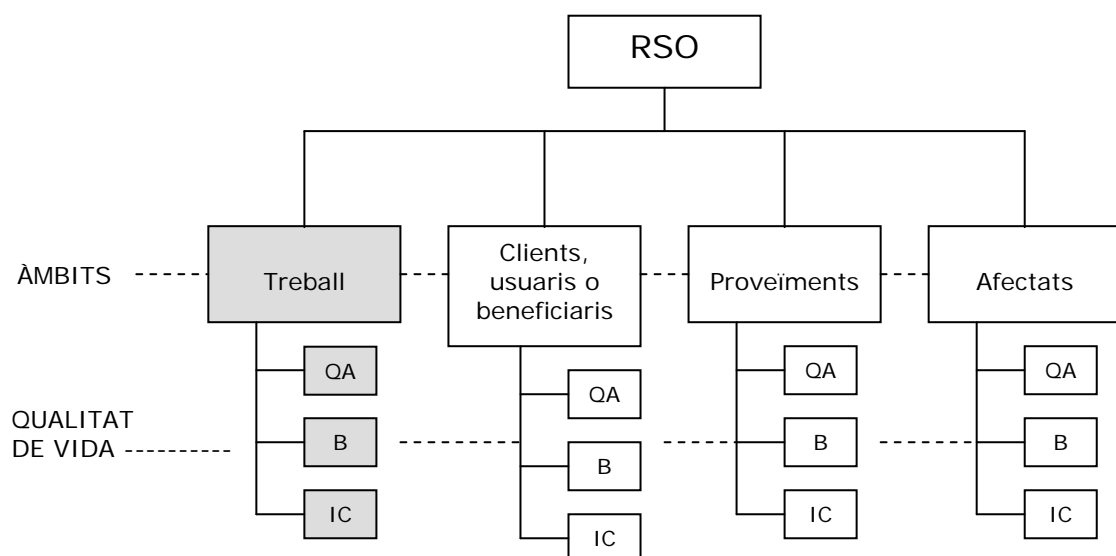
Pel que fa al model d'anàlisi de la recerca, aquest s'ha construït a través d'una conceptualització deductiva¹³⁷. És a dir, a partir dels paradigmes de la *Teoria de les necessitats humanes* i del concepte de *Qualitat de Vida* s'han pogut identificar les dimensions¹³⁸, els components i els indicadors de la Responsabilitat Social de les Organitzacions.

¹³⁷ Quivy, 1997:119-133.

¹³⁸ Lizón, 2007:19-40.

Concepte	Dimensions	Components	Indicadors
RSO	QUALITAT DE VIDA	Qualitat ambiental	Els indicadors es troben en la intersecció entre els components de la dimensió de la Qualitat de Vida i els components de la dimensió dels Àmbits o Grups Socials.
		Benestar	
		Identitat cultural	
	ÀMBITS (Grups Socials)	Treball	
		Clients, usuaris o beneficiaris	
		Proveïments	
		Afectats	

Aquesta expressió gràfica és útil per mostrar els diferents elements d'anàlisi, i la següent mostra les unitats de recerca a partir de les que es treballa per trobar els indicadors.



Una altra manera de representar les unitats de recerca és a través d'una taula de doble entrada, una pels àmbits de la RS i una altra per les dimensions de la qualitat de vida:

		QUALITAT DE VIDA		
		Qualitat ambiental	Benestar	Identitat cultural
ÀMBITS	Treball	Indicadors de l'àmbit del treball		
	Clients, usuaris o beneficiaris			
	Proveïments			
	Afectats			

Inicialment, l'anàlisi del concepte RSO s'ha realitzat de manera intuïtiva, posteriorment s'ha constatat que el mètode d'anàlisi seguit és deductiu, el que ha resultat ser doblement satisfactori doncs, s'ha confirmat que la intuïció menava la recerca pel bon camí i que, com diu Quivy (1997:133), la lògica deductiva és el camí més adequat per trencar amb els prejudicis.

3.2.1 Els àmbits de la RSO

Malgrat que la present recerca solament s'ocupa de l'àmbit del treball, s'ha considerat oportú definir cadascun dels altres àmbits.

Les partprenents o *stakeholders* poden variar d'una organització a una altra, però els tipus de relacions que mantenen són molt determinades: laborals, clientelars, proveïments, i amb la societat local i global.

Així els grups socials es relacionen amb una organització de 4 maneres:

- Els treballadors/es signen un contracte amb l'organització, pel qual cedeixen la seva força de treball a canvi d'una contraprestació econòmica. En aquest grup també s'inclouen els directius d'una organització, malgrat tenir unes característiques molt especials en relació a la resta de personal, tant respecte a les remuneracions com a la capacitat de decisió. Tractar perfils tant diferents dins d'un mateix grup és molt útil alhora de fer

valoracions sobre la responsabilitat social d'una organització, doncs es pot donar la coincidència que els directius siguin també els propietaris de l'organització.

- Els beneficiaris, clients o usuaris, reben una o altra denominació en funció, per exemple, de si els productes (béns o serveis) de l'organització s'adrecen a la ciutadania, als compradors o a persones que utilitzen els productes sense adquirir-los.
- Proveïments: Avui en dia és difícil trobar organitzacions que siguin autosuficients, doncs la progressiva divisió del treball i, per tant, l'especialització dins d'una mateixa organització ha donat lloc a la divisió del treball entre organitzacions que s'han especialitzat en activitats cada cop més concretes. Així doncs, per desenvolupar qualsevol activitat és necessari disposar de subministraments, matèries primeres i serveis proporcionats per d'altres organitzacions, per la qual cosa quan s'adquireixen els seus productes s'està afectant als grups socials amb els que es relacionen aquests proveïdors. Aleshores es pot dir que cal ser tant responsables amb els grups socials amb els que una organització es relaciona de manera directa, com amb els que ho fa de manera indirecta a través dels seus proveïdors. En aquest grup s'hi inclou l'Administració Pública com a proveïdora de serveis comunitaris de seguretat social, formació i cultura, manteniment d'espais i infraestructures comuns, etc.
- Grups socials afectats: El territori és l'aspecte entorn al qual gira la Qualitat Ambiental (una de les dimensions de la Qualitat de Vida de les persones), i els grups socials que viuen en el mateix territori on l'organització té centres de treball, estan afectats per les seves accions. En aquest sentit cal remarcar que l'important no és en quin lloc una organització tingui la seu social, sinó on desenvolupa les seves activitats. Així les companyies transnacionals poden tenir la seva seu a Europa i realitzar les seves activitats a Amèrica, les ONG poden tenir la seva seu a Estats Units i realitzar tasques de cooperació a l'Àfrica, i les administracions públiques del Japó poden regular les importacions procedents de la Índia. En un món globalitzat, els grups socials afectats poden comprendre tota la població mundial, ja sigui per la globalització dels mercats, per l'existència dels organismes internacionals, com per l'impacte al medi ambient a nivell global, doncs està afectada en major o

menor mesura per les decisions que prenen cadascuna de les organitzacions que existeixen al món.

Hi ha grups socials que en aquesta recerca s'han inclòs dins d'algun d'aquests quatre, però que la *Teoria dels stakeholders* sovint els tracta per separat per les seves especials característiques. És el cas dels directius i les administracions públiques, dels que ja s'ha parlat. També és el cas dels accionistes o socis, els mitjans de comunicació i els competidors.

Els accionistes o socis, si ens referim a entitats no lucratives, són els que han d'assumir la responsabilitat social dels diferents àmbits de l'organització. Tot i així, es parla de responsabilitat social d'aquest grup social quan els petits accionistes o socis veuen com els accionistes majoritaris o els socis més influents vulneren els seus drets de decisió. En aquest cas, el paper d'aquests accionistes o socis marginats passa a ser equivalent al dels clients, doncs l'única cosa que obtenen de la seva relació amb l'organització són els beneficis econòmics, en el primer cas, o la satisfacció social, en l'altre, que en ambdós casos es poden equiparar a la consideració de productes sobre els quals uns clients disposen unes expectatives.

Cal tenir present que els mitjans de comunicació també s'estructuren en organitzacions i que segons el cas estan en el paper de clients o de proveïdors. El que principalment preocupa a la resta d'organitzacions són les notícies que els afecten per què parlen del seu sector o pròpiament d'elles, i per això sovint intenten influir en els mitjans ja sigui per obtenir algun tipus de benefici o per evitar un possible perjudici. Si la influència té una contraprestació econòmica, aleshores passen a jugar el paper de proveïdors. Si en canvi, la notícia és fruit d'un treball periodístic independent, aleshores no hi ha relació i, per tant, no es pot parlar de responsabilitat social, en tot cas i si el mitjà de comunicació no ha respectat el codi ètic de la professió, és l'organització qui podria reclamar-li responsabilitats legals.

Si amb els competidors hi ha alguna col·laboració aleshores la relació es pot equiparar a la dels socis i la responsabilitat social respecte el conjunt de les partprenents és compartida. En canvi, si no hi ha cap col·laboració, la relació entre les organitzacions no sempre està clara i es fa difícil estimar que hi hagi alguna responsabilitat social. Ara bé, quan una organització afecta a les seves

competidores faltant a la seva responsabilitat social, aleshores la relació s'hauria d'analitzar en el marc de l'Àmbit dels Grups Socials Afectats.

3.2.2 Les dimensions de la Qualitat de Vida

Les tres dimensions ja anomenades de la qualitat de vida de les persones (qualitat ambiental, benestar i identitat cultural) estan afectades per la manera com les organitzacions realitzen les seves activitats. Per exemple, una persona que treballa en una organització gaudirà d'un major benestar si el seu contracte és indefinit en lloc de temporal, la societat es sentirà més identificada amb l'organització si disposa de mecanismes efectius per participar-hi, i un client/usuari/beneficiari percebrà una major qualitat ambiental si l'organització treballa en un territori que li és proper.

Així doncs, les dimensions de la Qualitat de Vida són transversals als diferents àmbits de la RS:

- La qualitat ambiental està determinada per la proximitat territorial entre l'organització i les persones de cadascun dels àmbits de la RS.
- El benestar en els diferents àmbits de la RS està determinat per la manera com l'organització interacciona amb les partprenents en el desenvolupament de la seva pròpia activitat.
- La identitat cultural està determinada per la manera com cada organització es relaciona amb les persones de cada àmbit, compartint principis i valors, i en funció de la qualitat de la participació en la presa de decisions.

La qualitat ambiental també és una dimensió transversal als àmbits de la responsabilitat social per què el territori proporciona un espai de relació social i uns recursos naturals per desenvolupar-nos tant en l'aspecte material com en el personal.

Els habitatges (família), els barris o poblacions (veïns, ajuntament), les empreses (companys/es de treball), els centres de salut (atenció primària i hospitalària), els centres educatius (educació primària, secundària i superior), els llocs de

trobada en el temps de lleure (natura, locals socials) necessiten d'un espai físic i d'uns recursos materials per desenvolupar les seves activitats.

Per altra banda, hi ha 3 activitats bàsiques (residència, treball i consum) que les persones duem a terme per satisfer les nostres necessitats i que determinen la nostra qualitat de vida. Quan aquestes tres activitats les realitzem en un mateix territori, és a dir vivim, treballem i consumim en un mateix espai comunitari aleshores tant la qualitat de vida de les persones com la qualitat mediambiental en surten beneficiades de la següent manera:

- La coincidència entre la comunitat on es viu, on es treballa i on es consumeix estalvia temps de transport a favor de la dedicació a la família i a les relacions de veïnatge, i estalvia en energia i en la construcció d'infraestructures de transport de persones i mercaderies en favor del medi ambient..
- Quan aquestes necessitats humanes es satisfan en un mateix lloc aleshores incrementa el nombre d'interaccions¹³⁹ entre les persones del territori, el que proporciona una major cohesió social.

El benestar dels treballadors/es depèn tant de les condicions de partida (contractació) com de l'organització del treball i la participació en aquesta organització. El benestar dels beneficiaris, clients o usuaris depèn de si el producte constitueix un satisfactor sinèrgic, és a dir, si té capacitat per satisfer més d'una necessitat alhora (Max-Neef, 1998). Pel que fa als proveïdors s'ha d'observar el benestar des de dos punts de vista: que els productes proveïts constitueixin satisfactors sinèrgics i la responsabilitat social de l'organització que proveeix cap a les seves pròpies partprenents (El primer punt de vista està inclòs en el segon a través de l'àmbit dels clients, però s'indica per separat per tal de remarcar-ne la importància). Finalment, la contribució de l'organització en el benestar de la societat, dependrà de si és capaç de generar externalitats positives i d'evitar o reparar externalitats negatives.

De la identitat cultural val la pena destacar la democràcia com l'aspecte que fa possible la participació en els diferents àmbits de la responsabilitat social i que proporciona major qualitat de vida com en més espais es gaudeix: família, treball i comunitat. La RSO incideix directament en la participació del personal en la

¹³⁹ Axelrod, 1986:122-127.

gestió, però afecta també a la família a través de la conciliació amb el treball, i a la comunitat en funció de les externalitats que generi la seva activitat.

Les administracions públiques inspiren la seva activitat en el principi de la democràcia i per aquesta raó disposen d'instruments polítics a l'abast del seu personal i de la ciutadania per tal que puguin incidir en el seu govern, encara que sigui de forma representativa¹⁴⁰. En aquest sentit es pot dir que les administracions públiques porten avantatge pel que fa al foment de la participació democràtica dels seus treballadors, usuaris o beneficiaris, i entorn (municipis, entitats, etc.), respecte de les empreses, les quals, amb excepció de les que pertanyen a l'economia social, no solen incorporar instruments democràtics de participació en la seva gestió. Per altra banda, la utilització d'instruments de participació a les entitats no lucratives depèn de la forma jurídica que aquestes tinguin (són més participatives les associacions que les fundacions) però, en general, estan en la base de la seva existència.

Marcos Arruda¹⁴¹, parafrasejant a Humberto Maturana¹⁴², afirma que la democràcia no és possible si l'economia no està democratitzada i que l'ésser humà, l'altermundisme i l'economia són parts de la mateixa equació que estan interrelacionades, el que ens porta a pensar que la democràcia ha d'estar present en els tres sectors (administració, empresa i entitats no lucratives).

3.2.3 Els indicadors de RSO

Malgrat en aquest treball solament es cercaran indicadors de l'àmbit laboral, de la mateixa manera que a l'apartat dels *Àmbits de la RSO*, es considera oportú parlar de les característiques generals dels indicadors per a tots els àmbits. Així, els indicadors de RSO segueixen la lògica de la *Teoria de les Necessitats Humanes* segons la qual les necessitats són finites, universals, identificables i sinèrgiques. És a dir que les necessitats són les mateixes per a tots els éssers humans en qualsevol context i moment històric (subsistència, protecció, afecte, enteniment,

¹⁴⁰ La democràcia representativa permet escollir les persones que governaran, mentre que la democràcia participativa permet, a més, la corresponsabilitat en la gestió de l'organització.

¹⁴¹ Arruda, 2004:50-51.

¹⁴² Maturana, Humberto i Verden-Zöller, Gerda. (1993) *Amor y juego: fundamentos olvidados de lo humano*. Santiago de Chile, Instituto de Terapia Cognitiva. En aquest llibre planteja que la cultura patriarcal neix després d'aixafar la cultura matrística i que té com a eix central el pare i també l'ordre, que és la jerarquia, la verticalitat, l'autoritat, l'obediència, el control, el domini, la subordinació i la dependència. En aquest sentit, Antoni Domènech (2004:45-53), cercant l'origen de l'empresa, també troba que l'opressió està protagonitzada pel patriarcat.

participació, oci, creació identitat i llibertat). L'única cosa que varia en funció de paràmetres culturals i ambientals són els satisfactors¹⁴³, que és la manera com es satisfan les necessitats humanes. El fet que siguin finites i identificables en simplifica el desenvolupament, i el fet que siguin sinèrgiques ofereix majors potencialitats en la millora de la qualitat de vida, doncs satisfer una necessitat ajuda a satisfer-ne d'altres.

A partir d'aquí l'objectiu és trobar **indicadors bàsics** que determinin la mesura en que aquestes es satisfan. Es pot pensar que també sigui interessant trobar indicadors sectorials en referència a la responsabilitat social que es desprèn de treballar en un sector determinat, però aquesta investigació es centra únicament en la cerca d'indicadors generals aplicables a qualsevol organització independentment dels tipus d'activitats que desenvolupi.

Si el que es pretén és promoure la responsabilitat social entre les organitzacions, és important poder observar en quins àmbits es van fent avenços, tant per encoratjar a la pròpia organització com per a que les partprenents els puguin percebre de la forma més objectiva possible, és a dir, sense la influència de les eines de màrqueting. Així doncs, aquests indicadors han de permetre a la pròpia organització observar-se i reorientar les decisions, de cadascun dels àmbits, cap a un major compromís social. Per altra banda, el reconeixement públic s'ha de basar en dades i fets que situïn a cada organització en el lloc on es mereix, i permetre orientar les polítiques públiques de forma més eficient.

No es tracta d'aprovar o suspendre a les organitzacions, sinó valorar el seu compromís social en cada aspecte, de manera que l'important no és el resultat global sinó els diferents resultats parcials que permeten arribar a les causes que fan possible organitzacions socialment responsables, i no caure en l'error dels mètodes d'anàlisi neoclàssics que solament estudien els agregats.

Per altra banda, es cerquen indicadors de l'actuació de les organitzacions que ens donin una imatge fidel de la realitat, encara que no tinguin molta precisió. Ara bé, tenint en compte que, de moment, solament es cerquen indicadors de l'àmbit del

¹⁴³ N'hi ha de cinc tipus: violadors o destructors, pseudo-satisfactors, inhibidors, singulars i sinèrgics, i solament aquests últims permeten el desenvolupament humà sostenible. Les quatre primeres categories, per ser habitualment imposades i induïdes de dalt a baix, són considerades com exògenes. Els satisfactors sinèrgics, en canvi, contempnen totes les categories de necessitats interrelacionades i s'impulsen d'avall cap amunt. Són endògens, alliberadors i contrahegemònics (Alguacil, 2000:51).

treball, els resultats obtinguts en la seva aproximació queda clar que no reflecteixen la RS global de l'organització sinó únicament la de l'àmbit estudiat.

3.3 Hipòtesis generals

La primera hipòtesi general considera que és possible construir un grup d'indicadors que ens doni la informació clau de la responsabilitat social d'una organització. Dit d'una altra manera, és possible mesurar la RSO a través d'un grup finit d'indicadors.

Una segona hipòtesi general es basa en la pròpia conceptualització de la RSO i seria que la responsabilitat social de les organitzacions depèn de l'impacte que aquestes tenen sobre la Qualitat de Vida de les seves partprenents.

Tenint en compte la conveniència que les hipòtesis d'una recerca compleixin amb les dues condicions de falsabilitat¹⁴⁴ (1) de posseir un caràcter de generalitat i (2) d'admetre un enunciat contrari teòricament susceptible de verificació, a continuació s'exposen aquestes dues condicions:

- La hipòtesi principal posseeix un caràcter de generalitat per què és vàlida per a totes les organitzacions, per la qual cosa podrà ser verificada en qualsevol cas. També la segona hipòtesi posseeix un caràcter de generalitat doncs aquesta concepció de la Qualitat de Vida és atemporal i vàlida per a tots els *stakeholders*.
- L'enunciat contrari alternatiu de la hipòtesi principal és que "no es pot trobar un grup finit d'indicadors que permetin mesurar la RSO". Respecte la segona hipòtesi, l'enunciat contrari alternatiu seria que "la RSO no depèn en absolut de l'impacte que aquesta exerceix sobre la qualitat de vida de les seves partprenents". Així doncs, és possible formular les dues hipòtesis de manera contrària i es podria verificar el seu compliment o incompliment.

¹⁴⁴ Quivy, 1997:145-147.

3.4 Hipòtesi específica

Per tal de contrastar les hipòtesis generals seria necessari construir el sistema d'indicadors que contemplés tots els àmbits de la RSO i aplicar-los en diverses organitzacions. Tenint en compte que l'objecte d'aquest treball de recerca es redueix a l'àmbit del treball, es parteix de la hipòtesi específica que si és possible trobar un grup finit d'indicadors per a un àmbit, també és possible trobar els indicadors dels altres àmbits.

3.5 Observació, anàlisi i potencials contribucions de la recerca

L'observació de les diferents dimensions de la RSO es realitza recollint les dades relatives a cadascun dels indicadors, això és, obtenint informació bàsica del comportament que cada organització exerceix sobre la Qualitat de Vida de les seves partprenents i de l'opinió d'aquestes respecte el comportament de l'organització.

Així doncs, per tal de fer una observació completa de la responsabilitat social d'una organització en l'àmbit del treball, s'han de tenir en compte tant els aspectes objectius com els subjectius. En aquest sentit, per una banda s'identifiquen indicadors objectius de la RS a través de la cerca de dades sobre fets que evidencien el comportament de l'organització, i per l'altra es confecciona un qüestionari adreçat a tot el personal per tal de recollir dades subjectives.

A partir d'aquí, s'ha de tenir en compte que per poder valorar el nivell de responsabilitat social d'una organització, els indicadors s'han de traduir en índex. És a dir, l'indicador fa referència a l'aspecte que es vol valorar i l'índex permet fer el càlcul que dona valor quantitatiu a l'indicador. Així, el model d'anàlisi es contrasta amb els indicadors a través dels índex d'aquests i de les seves variables de sèrie contínua.

La variable principal de la investigació és la pròpia RSO, la qual depèn de la variable de la Qualitat de Vida, que alhora depèn de les seves tres dimensions: La Qualitat Ambiental, el Benestar i la Identitat Cultural.

$$RSO = f(QV, f[\text{indicadors de QA, B, IC}])$$

Val a dir que en la comparació dels resultats obtinguts amb els que les hipòtesis fan esperar, la lògica inductiva permet realitzar el contrast analitzant les dades obtingudes a través de l'observació i comprovant si hi ha coincidència. Ara bé, en el model d'anàlisi deductiu, com el d'aquesta investigació, les dades observades en si no permeten fer el contrast de les hipòtesis, pel que cal utilitzar un altre sistema de comprovació. En aquesta recerca el contrast es realitza a través de l'opinió d'un grup d'experts i de la pròpia organització en la que s'apliquen els indicadors.

A la sessió de treball amb el grup d'experts¹⁴⁵ de la RS, aquests valoren no solament els indicadors proposats sinó també tot el procés de la seva construcció, des de l'anàlisi del concepte de RS, passant per la conceptualització i l'estructuració de l'àmbit del treball, fins a la valoració de la idoneïtat dels indicadors de la Qualitat de Vida Laboral.

Les principals aportacions que vol fer aquesta recerca tenen a veure amb contribuir a un major coneixement en el camp de la "sociologia de les organitzacions" en general i en la responsabilitat social en particular, a través de la reflexió profunda sobre el concepte encara confús de la RSO i l'observació crítica de les eines de promoció de la responsabilitat social.

Al mateix temps es vol contribuir per una banda, a millorar l'efectivitat de la "comptabilitat social", i més concretament del "balanç social", en la transparència i la rendició de comptes a les partprenents, i per l'altra facilitar la incorporació d'indicadors per a noves "clàusules socials" a la contractació pública, que garanteixin la no discriminació arbitrària de les organitzacions, eliminin la possibilitat de contractar organitzacions amb fortes contradiccions internes de RS i aconseguixin una major efectivitat en la compra pública responsable.

És molt probable que el sistema d'indicadors que es construeixi, sigui incomplet o que a alguns dels indicadors els falti precisió, però el repte més gran no és arribar a la perfecció en la mesura de la RSO ni a expressar-la de manera absolutament completa, sinó obrir un nou camí que sigui de més utilitat.

¹⁴⁵ Aquest grup d'experts s'ha reunit al voltant de la Comissió de RS de l'Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció (ACCID).

4 APROXIMACIÓ ALS INDICADORS DE RSO DE L'ÀMBIT DEL TREBALL

En primer lloc, cal tenir present en tot moment que *"el treball és una faceta important de la vida de les persones, no solament per què una gran part del temps el dediquem a activitats laborals, sinó per què gràcies a ell la persona obté una sèrie de compensacions econòmiques, materials, psicològiques i socials, i aconsegueix desenvolupar la seva pròpia identitat i rols a la societat, contribuint a la creació de bens i serveis"* (González, Peiró i Bravo, 1996).

La Responsabilitat Social exigeix a les Organitzacions que les compensacions rebudes per les persones que hi treballen els permetin satisfer les necessitats bàsiques de salut física i autonomia crítica (Doyal & Gough, 1994) o, utilitzant el llenguatge de la Qualitat de Vida Laboral, que els permetin satisfer les necessitats de seguretat, autoestima o realització (González, Peiró i Bravo, 1996).

Al cap i a la fi, la RSO és la contribució de les organitzacions a la conformació d'una societat millor, doncs si el treball *"embruteix i explota a les persones, produint frustració, irritació i ressentiment tindrem una societat de persones ressentides i alienades; si pel contrari tenim capacitat d'organitzar i desenvolupar les condicions per tal que en el treball les persones desenvolupin el millor d'elles mateixes, creixin, puguin contribuir amb les seves millors habilitats, destreses, competències i puguin millorar la seva autoestima contribuint a la seva atorrealtzació, haurem aconseguit una societat més humana"* (González, Peiró i Bravo, 1996).

Totes aquestes consideracions sobre l'organització i el desenvolupament del treball, posen l'èmfasi en la necessitat bàsica de l'autonomia crítica del personal. Doncs mentre existeix una extensa consciència social que vetlla per garantir els mínims de la salut física de les persones en el lloc de treball, l'autonomia crítica és el gran aspecte pendent. De fet, a les organitzacions encara es parla molt poc de participació, i molt menys de democràcia, el que fa que el rumb de la societat mundial estigui en mans d'una minoria que no pot defensar els interessos de la comunitat global¹⁴⁶.

¹⁴⁶ Els moviments ecologistes van difondre la màxima "pensar globalment i actuar localment", des de la lògica que per prendre una decisió concreta sobre el territori primer cal tenir una visió global del problema. A partir d'aquí ens podem fer la pregunta de qui ha de pensar globalment. En el nostre món globalitzat les poques persones que prenen les decisions globals, i que per tant haurien de

En l'estudi de la satisfacció laboral al llarg de la història, es poden distingir tres escoles (Peiró, 2001:58-59):

- 1) L'escola física – econòmica centrava la satisfacció en les *"condicions físiques del treball i del treballador, i en el sou o salari rebut"*.
- 2) L'escola de les relacions humanes posava l'èmfasi en una *"bona supervisió del treball, que els grups de treball estiguessin cohesionats, i les relacions amistoses o favorables entre treballadors i directius"*.
- 3) L'escola contemporània realitza una *"reformulació del treball (...) a través del desenvolupament de noves habilitats eficaça i responsabilitat, que es fa possible per mitjà dels desafiaments personals que una complexitat més gran del treball pot suposar per als empleats amb el que això implica de desenvolupament personal"*.

El terme Qualitat de Vida Laboral neix amb l'escola contemporània i s'hi poden distingir dos moviments que s'han desenvolupat en paral·lel. El que té els seus orígens als EUA s'anomena Desenvolupament Organitzacional i posa l'èmfasi en la competitivitat de l'organització. El moviment de la Democràcia Industrial té els seus orígens en els treballs de l'Institut Tavistock de Relacions Humanes de Londres (1947) i es concreta als països escandinaus, posant l'èmfasi en el benestar del treballadors. Tots dos moviments cerquen formes d'organització del treball que facin compatibles la productivitat i la satisfacció laboral (González, Peiró i Bravo, 1996).

De la mateixa manera que no s'ha trobat una definició de RSO unànimement acceptada, tampoc s'ha formulat una definició del terme Qualitat de Vida Laboral compartida per tots els seus moviments. Tot i així, González, Peiró i Bravo proposen una definició a partir dels criteris amb què treballen els autors d'aquesta matèria: La Qualitat de Vida Laboral és el *"grau en què l'activitat laboral que porten a terme les persones està organitzada objectiva i subjectivament, tant en els seus aspectes operatius com relacionals, en ordre a contribuir al seu més complet desenvolupament com a ésser humà"*.

pensar globalment abans de prendre-les, segueixen els seus propis criteris i no els de la societat sencera. Si el desenvolupament humà es basa en l'autonomia crítica aleshores s'ha de treballar també amb la màxima de "pensar localment i actuar globalment", per tal que les decisions globals siguin fruit de l'emergència de la deliberació entre els individus dels diferents territoris.

Es pot observar com aquesta definició està totalment d'acord amb el concepte de Qualitat de Vida presentat en el segon capítol d'aquesta recerca, dins de l'apartat de *Una proposta de definició de RS*. Ressaltar, en aquest sentit, la consideració tant dels aspectes objectius com dels subjectius, la importància de les relacions socials i del desenvolupament humà.

Així doncs, els diferents aspectes de la RSO a tenir en compte en l'àmbit laboral seran els de cadascuna de les dimensions de la Qualitat de Vida, i a partir d'aquí es poden anar deduint els indicadors.

Un dels aspectes de la dimensió del Benestar és l'educació. En aquesta recerca s'ha substituït aquest terme pel de formació, doncs "educació" fa referència a una etapa pre-professional, amb continguts genèrics i no necessàriament orientats a adquirir unes competències i capacitats per a desenvolupar-se en una determinada professió.

4.1 Indicadors objectius de l'àmbit del treball

Abans d'introduir els indicadors, cal recordar que l'àmbit del treball inclou tant el treball per compte propi com el que es realitza per compte aliè. Així doncs, es contempla també dins d'aquest àmbit a les persones que treballen en una organització i al mateix temps en tenen la propietat. Seria el cas de l'empresariat que treballa a la pròpia empresa, els i les cooperativistes, els i les professionals independents, etc.

Són indicadors objectius per què solament recullen dades dels fets (no opinions) que evidencien comportaments de major o menor RS de l'organització en l'àmbit del treball.

En el següent quadre es recullen els indicadors objectius de l'àmbit del treball, que es desenvolupen a continuació en els apartats corresponents a cadascuna de les dimensions de la Qualitat de Vida.

Qualitat ambiental	Territori	Indicador d'escala territorial
Benestar	Ocupació	Indicador d'estabilitat Indicador de sobreocupació Indicador de solidaritat retributiva
	Salut	Indicadors de salut laboral: accidentalitat, absentisme, baixes, alta rotació del personal, etc.
	Formació	Indicadors de formació laboral: temes (riscos, comportaments i actituds, innovació), recursos (temps, espais, material), adequació de la formació, etc.
Identitat Cultural	Temps de lleure	
	Participació	Indicador d'escala organitzativa Indicador de participació deliberativa Indicador de participació representativa
	Xarxes socials	Indicador de cohesió social Indicador d'igualtat d'oportunitats Indicador d'arrelament cultural

Quadre 10: Indicadors objectius de RSO de l'àmbit del treball

4.1.1 Qualitat ambiental

La qualitat ambiental ve determinada per l'escala territorial en la que les persones desenvolupem la nostra vida quotidiana. És a dir, l'escala territorial en el que ens movem per satisfer les nostres necessitats d'allotjament, treball, consum, salut, oci, educació i formació, etc.

Tal i com explica Julio Alguacil (2000:164), la qualitat ambiental millora quan podem satisfer aquestes necessitats en l'escala territorial d'una comunitat d'entre els 20.000 i els 50.000 habitants, doncs per sota del límit inferior es perden fàcilment les característiques de la diversitat d'activitats que permeten satisfer les diferents necessitats quotidianes, mentre que per sobre del límit superior disminueix dràsticament el nivell d'interacció entre la població i, per tant, la cohesió social.

Pel que fa a la relació entre el lloc de residència i el centre de treball, la qualitat ambiental dependrà de la distància que hi hagi entre un i altre lloc. Prenent el cas extrem en què es treballi en el propi allotjament, la qualitat ambiental pot millorar molt gràcies a la facilitat de conciliació de la vida laboral i la domèstica (Alguacil, 2000:76).

En cas que no hi hagi coincidència entre el lloc de residència i el lloc de treball, la qualitat ambiental, vindrà determinada per si el desplaçament es pot cobrir a peu, amb transport públic o si s'ha de fer amb transport privat (Alguacil, 2000:77). Un altre aspecte important és si a l'àrea residència s'hi desenvolupen altres activitats socials (indústria, comerç, salut, educació, etc.) que faciliten la cohesió social o és un territori dedicat bàsicament a l'habitatge (ciutats dormitori o zones residencials) on les possibilitats d'interacció es redueixen dràsticament. L'altra cara de la moneda de la qualitat ambiental respecte el lloc de treball, són les característiques del territori on està situat el centre de treball, doncs si està en una àrea industrial la interacció social pot quedar reduïda a l'àmbit de l'organització.

Indicador d'escala territorial

La qualitat ambiental en l'àmbit del treball no es centra en les característiques de l'habitatge, del barri, de la població o de la regió on viu el personal d'una organització, sinó en el recorregut que aquest ha de realitzar fins al centre de treball. En aquest sentit la qualitat ambiental està determinada per l'escala territorial en la que es situen les persones que treballen en una organització.

Així, a mesura que la distància que el personal ha de cobrir des del seu habitatge fins al centre de treball és més llarga, sorgeixen els problemes de cohesió social per què es redueixen dràsticament les possibilitats d'interacció amb les altres persones de la mateixa zona de residència.

La distància mesurada en quilòmetres no té en compte la distribució de la població en el territori i, per tant, l'organització social de l'espai. Així doncs, és més efectiu identificar les zones, a l'estil de les divisions que s'estableixen pels

abonats del transport públic, per construir les corbes del nivell de cohesió social determinades per l'organització social del territori.

Per altra banda, sí que són rellevants les característiques del territori on està situat el centre de treball, doncs aquesta és una decisió que pren la pròpia organització, i si el lloc escollit és una àrea industrial la homogeneïtat de l'espai limita de manera important la interacció social.

Ara bé, si l'organització és del sector primari i, per tant, la seva activitat és extractiva, agrària, ramadera o pesquera, la interacció social és inevitable que sigui baixa i la distància a recórrer serà necessàriament més llarga, el que no ha de perjudicar a la valoració de la RS que es faci.

També s'haurà de valorar el percentatge mínim de personal de l'organització que hauria de treballar en la mateixa comunitat territorial on viu (barri o municipi). En aquest sentit la referència a seguir pot ser perfectament la que recomana Julio Alguacil (2000:155), de que al menys el 70% de la població treballi al mateix barri. Per a que això sigui possible, el mateix percentatge de personal d'un centre de treball ha de residir en el mateix espai territorial on aquest està situat.

L'impacte ambiental pot ser molt diferent segons el mitjà de transport utilitzat en el desplaçament des del lloc de residència fins al centre de treball. Tot i així, aquest impacte ambiental també està en funció de les distàncies a recórrer i per tant no serà necessari tenir en compte el tipus de transport.

En resum, l'indicador de qualitat ambiental haurà d'integrar les següents dades:

- Distància entre el lloc de residència i el lloc de treball, calculada per zones.
- Característiques de l'àrea on es localitza el centre de treball i si l'organització pertany al sector primari.
- Si el 70% del personal resideix a la mateixa comunitat territorial.

4.1.2 Benestar

De la mateixa manera que les dimensions de la qualitat de vida estan en funció i en interacció entre elles, les condicions objectivades del benestar (ocupació, salut i formació) també prenen sentit quan es relacionen les unes amb les altres.

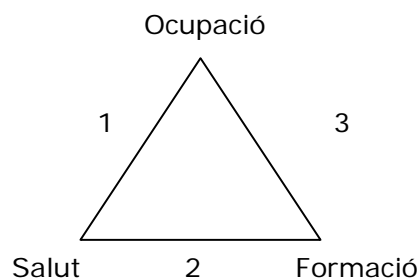


Figura 4: **Condicions objectivades del benestar**¹⁴⁷

A continuació s'expliquen les interrelacions entre l'ocupació, la salut i la formació, indicades numèricament a la figura 2 (Alguacil, 2000: 75):

1. Ocupació – salut: *“Mesura de l'excessiva prolongació de la jornada laboral. Accidentalitat en el treball, condicions de risc i habitabilitat en el treball. Grau de satisfacció en el treball”.*

2. Salut – Formació: *“Grau de desconeixement, desinformació i inconsciència dels riscos i perills sobre la salut. Comportaments, actituds i conductes no saludables”.*

3. Formació – Ocupació: *“Grau d'inadaptació i inadequació de la formació a la vida laboral. Existència de temps, espais, mitjans i recursos per a la formació a l'empresa. Eficàcia de la formació”.*

Malgrat que les interrelacions entre les condicions objectivades del benestar fan que els indicadors estiguin molt sovint a cavall entre unes condicions i les altres, s'ha considerat més adequat classificar-los per components i no segons aquest sistema de relacions.

¹⁴⁷ Elaboració pròpia a partir del treball de Julio Alguacil (2000: 74).

Ocupació

Els indicadors sobre ocupació es centren en les característiques del lloc de treball des d'un punt de vista individual, agafant cas per cas el nivell d'estabilitat, de temps de treball i de sou. En definitiva, es tracta de recollir informació sobre els aspectes bàsics que contempla qualsevol contracte de treball.

Indicador d'estabilitat

L'estabilitat en el treball proporciona la seguretat econòmica que permet mantenir i desenvolupar l'autonomia individual¹⁴⁸. Com més llarg és el període de contractació més estabilitat en el treball hi ha, doncs el compromís de l'organització amb el personal es mesura en funció de la durada prevista pel contracte laboral.

En aquest sentit es pot dir que el personal que gaudeix d'una major estabilitat en el treball és el funcionariat, a continuació el que té un contracte indefinit, seguit del que tingui un contracte de més llarga durada, fins el que el tingui de més curta durada.

L'estabilitat en l'ocupació implica mantenir el lloc de treball dins d'una mateixa organització, i és font de seguretat o tranquil·litat, doncs el canvi constant genera incertesa i sobre esforç d'adaptació al nou lloc de treball en el millor dels casos, ja que en el pitjor suposa estar en situació d'atur, amb totes les implicacions de pèrdua d'ingressos que comporti en funció de cada cas.

Seguint la mateixa lògica utilitzada per definir l'estabilitat del treball per compte aliè, l'estabilitat del treball per compte propi consistiria en el compromís amb si mateix. És indiscutible que l'empresariat, independentment de la mida del seu negoci, busca l'estabilitat en el treball, encara que el treball en sí pugui anar canviant o fins i tot variar el negoci. En aquest cas, no es busca tant l'estabilitat del lloc de treball com l'estabilitat dels ingressos, doncs l'empresariat ha d'anar adaptant la seva activitat en funció de les oportunitats que trobi al mercat o de la incidència sobre el mercat que aquest pugui tenir.

¹⁴⁸ La incertesa d'ingressos és destructiva, tant per a la creativitat com per a la capacitat d'autoexpressió, i pot desembocar en la pèrdua de control extern que pot culminar en malalties mentals o, fins i tot, la mort (Doyal i Gough, 1994:264-267).

En el cas particular de les empreses socials, el fet que hi hagi una coincidència entre empresariat i personal treballador fa que la probabilitat de continuïtat sigui més alta. Així disminueix el risc de reducció de plantilla, en èpoques de crisi per exemple, i de deslocalització.

En resum, es poden diferenciar els següents nivells d'estabilitat en el treball de més a menys: funcionariat, empresariat, contractació indefinida i contractació temporal.

Indicador de sobreocupació

Donat que la jornada màxima legal és actualment de 40 hores setmanals, aquesta mesura és el punt de referència a partir del qual comptar la sobreocupació. Així, les hores extraordinàries, remunerades o no, indiquen sobreocupació.

Ara bé, el còmput anual amb les jornades festives que cauen entre setmana, permet observar de manera més exacta el nombre d'hores a partir del qual es genera sobreocupació.

Indicador de solidaritat retributiva

El sistema retributiu pot ser una font de discriminació o una eina de reconeixement de la contribució de cada persona al conjunt de l'organització. Així una diferència de sous desproporcionada entre les diferents categories professionals és font d'injustícia¹⁴⁹, doncs deixa que sigui el mercat qui decideixi els preus dels sous, independentment de l'esforç i les capacitats que requereixi el desenvolupament de cada professió.

L'esforç està directament relacionat amb el temps de dedicació a la feina, doncs el temps passa per tothom independentment del grup social al que es pertany. Si

¹⁴⁹ Perdiguero (2003:193) cita a Lester Thurow afirmant "En la dècada dels 80 totes les millores salarials van anar a parar al 20% de la força laboral millor retribuïda i un sorprenent 64% d'aquestes millores van ser absorbides per l'1% dels més privilegiats en l'escala d'ingressos", preguntant-se: "Fins a on pot arribar la desigualtat abans de que el sistema es faci miques?"

dediquem el temps a una activitat no el podem dedicar a una altra i aquesta és una realitat que tots els humans compartim. Així doncs, sembla que el més lògic sigui comparar el preu per hora treballada.

La solidaritat retributiva¹⁵⁰ és un mecanisme que utilitzen algunes organitzacions per evitar la injustícia en la diferència de sous. Consisteix en establir una forquilla de remuneracions segons la qual els salaris dels directius no poden superar en "x" vegades els salaris d'inferior categoria dins de la mateixa empresa. D'aquesta manera hi haurà major solidaritat retributiva quan més estreta sigui la forquilla, és a dir, quan menys diferències hi hagi entre els sous dels que cobren més i dels que cobren menys.

El sistema retributiu és un aspecte de la responsabilitat social de les organitzacions que ha estat treballat àmpliament des del sector cooperatiu, però hi ha diferents maneres de determinar la forquilla de remuneracions. Seria convenient utilitzar el preu brut de l'hora treballada, incloent tots els conceptes de la nòmina i calculat a partir de la remuneració total anual.

Un altre punt de referència es basa en l'equitat diferencial entre les remuneracions. Això és, que el sou es correspongui amb el nivell de complexitat del lloc de treball i que les diferències no siguin tan grans com per irritar al personal menys afavorit ni tan petites com per restar motivació a qui aspiri a pujar de categoria professional (Schvarstein, 2003:66).

Salut¹⁵¹

El fet que la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals estableixi que és responsabilitat de l'empresari protegir als treballadors dels riscos laborals als que estiguin sotmesos, no deixa dubtes que la salut laboral forma part de la responsabilitat social de l'organització.

Per altra banda, val la pena destacar les següents consideracions al respecte: *"La prevenció dels riscos laborals i la promoció d'un entorn saludable a l'empresa té una implicació directa amb l'assoliment de la qualitat dels productes i serveis, i és una part*

¹⁵⁰ Aquest terme és el que utilitza la Corporació Cooperativa de Mondragón (MCC).

¹⁵¹

essencial d'una empresa socialment responsable. Les persones, el seu desenvolupament professional i unes condicions de treball saludables i gratificants han de ser considerades com una de les finalitats de l'empresa i, per tant, haurien de formar part dels propis objectius estratègics. De fet, a la pràctica, les companyies més exitoses i longeves contemplen els treballadors i treballadores com a principal grup d'interès juntament amb els clients. Tradicionalment la seguretat i la salut dels treballadors i treballadores de les empreses s'ha limitat a la prevenció dels riscos laborals derivats dels processos de producció i prestació de serveis. També és cert que algunes empreses comencen a entendre que facultar a les persones per poder desenvolupar el seu màxim potencial en un entorn no només segur, sinó saludable físicament i emocionalment, es tradueix en una major productivitat, baixa rotació de personal, disminució de l'accidentabilitat i temps mitjà de baixes, major motivació i participació, etc. Les estratègies de reducció de riscos poden perdre rellevància quan s'han millorat els resultats i els nivells de risc són baixos. Com a conseqüència, els riscos poden subestimar-se i tornar als nivells inicials fàcilment. En aquests casos la promoció de la salut i la seguretat o les iniciatives per crear llocs de treball d'alta qualitat són objectius positius que faciliten una millora contínua molt més eficaç" (La Vola, 2007).

Abans de passar a desenvolupar els indicadors de salut, també pot ser convenient recordar que el treball incideix en la salut de la persona, pel que tenir en compte les seves capacitats i limitacions físiques i mentals, així com les seves motivacions per desenvolupar-se en el seu lloc de treball, és un factor de salut i permet que la persona pugui aportar el seu màxim a l'organització (Doyal i Gough, 1994:210-272).

Indicadors de salut laboral

Tots els aspectes considerats en l'àmbit del treball com els desplaçaments, la discriminació arbitrària, la inestabilitat, la sobreocupació, la formació deficient en riscos laborals, la impossibilitat de participació, un ambient de treball hostil, un ritme de treball frenètic¹⁵², la inadaptació a la tecnologia utilitzada o una crisi d'identitat amb l'organització, poden afectar a la salut del personal i desembocar en accidents, malalties professionals o absentisme.

¹⁵² Riscos psicosocials: fatiga, insatisfacció, estrès, baixa autoestima, etc (La Vola, 2007:39). "Segons dades de la Comunitat Europea, l'estrès relacionat amb el treball afecta a un de cada 3 treballadors (...) Les empreses identifiquen els riscos psicosocials una vegada ja s'ha convertit en un greu problema. El primer indicador que hi ha és l'anomenat "absentisme de baixa intensitat", és a dir, un gran nombre de treballadors que falten un dia o un matí a la feina" (Jiménez, 2004).

Donat que observar causes tan diverses en els problemes de salut laboral del personal és molt difícil, pot resultar més efectiu estudiar les conseqüències que generen. Així doncs, l'accidentalitat, les baixes per malaltia, l'absentisme o un alt nivell de rotació del personal poden ser bons indicadors de la salut laboral del personal d'una organització.

Formació

La formació professional entesa com a l'aprenentatge de conceptes i procediments amb l'objectiu de donar resposta a les exigències i necessitats laborals (AGRIPO, 2007), pot ser formal quan es participa en activitats formatives estructurades per adquirir uns determinats coneixements, competències i capacitats (pot ser reglada –amb titulació oficial- i no reglada), o informal quan és autodidacta (el propi alumnat tria i consulta material didàctic sobre la professió), està constituïda per les indicacions bàsiques necessàries per incorporar-se de nou en un lloc de treball, o s'adquireixen nous coneixements, competències i capacitats amb la pràctica quotidiana de la professió que va evolucionant amb el temps.

Indicador de formació laboral

La formació és una eina de promoció professional, que pot ser útil tant a nivell intern, dins d'una mateixa organització, cop per accedir a una categoria professional superior en una altra organització. La promoció és un mecanisme de motivació i, per tant, un agent de salut laboral.

Els continguts formatius poden ser sobre seguretat i salut laboral o sobre innovació, ja sigui tècnica com organitzativa. La formació per a la innovació és d'entrada una oportunitat d'enriquiment personal i professional, però cal tenir cura de que els continguts siguin adequats a les necessitats professionals, doncs en cas contrari pot esdevenir una activitat per cobrir l'expedient o únicament per aprofitar alguna subvenció, el que donaria com a resultat la poca aplicació dels coneixements i habilitats adquirides, i es convertiria en un factor de desmotivació.

La qualitat de la formació depèn de si s'hi dedica el temps necessari, de si els espais són adequats, de la qualificació professional del professorat, i de si es disposa del material necessari.

La diversitat d'aspectes de la formació professional a tenir en compte en la RSO i l'adequació d'aquesta a les necessitats, dificulta realitzar-ne una valoració. Tot i així, la importància de l'activitat formativa per al desenvolupament personal i professional fa necessari, com a mínim, tenir en compte el temps que s'hi dedica.

4.1.3 Identitat cultural

Primer de tot es posa l'atenció en el terme cultura, doncs originalment aquest està lligat a un territori¹⁵³ determinat en el que les persones han desenvolupat l'activitat humana construint uns referents culturals com la llengua, els costums i tradicions, símbols, codis, normes, creences, etc.

Les persones es poden sentir identificades amb diverses cultures pel fet d'haver viscut en diferents territoris o pel fet de tenir parents d'altres territoris que els han transmès els seus referents culturals. Malgrat aquesta multi-identificació cultural, cada persona sol tenir una identitat predominant o que pren major rellevància en la seva vida.

Durant la infantesa, la família transmet els referents culturals bàsics que ens marcaran per tota la vida i, a l'edat adulta, les organitzacions on les persones treballen tenen un paper important.

La identitat cultural de les organitzacions dependrà de l'accent que li vulguin donar les persones que en tenen la propietat majoritària. A mesura que les organitzacions s'internacionalitzen poden anar adquirint la identitat cultural més influent a l'escala territorial en la que treballen.

¹⁵³ De fet, el terme cultura prové del llatí *cultus* que alhora deriva de la veu *colere* que significa tenir cura del camp o del bestiar. <http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura>

Temps de lleure

El temps de lleure és l'altra cara de la moneda de la sobreocupació, doncs el temps de més que es dedica a la feina deixa de ser temps de lleure. Des d'aquest punt de vista l'indicador de sobreocupació ja contempla el temps de lleure.

Tot i així, formarien part d'aquest temps de lleure les trobades voluntàries amb companyes i companys de feina fora de l'horari laboral, per estrènyer vincles i millorar la convivència a la feina. Ara bé, com es veurà a continuació, en organitzacions amb un indicador de participació deliberativa alt, no és necessari d'organitzar aquestes *convivències*¹⁵⁴, que fomenten les relacions interpersonals evitant les discussions sobre el propi funcionament de l'organització.

Participació

Com ja s'ha dit al començament d'aquest capítol, l'autonomia és una de les dues necessitats humanes bàsiques i comporta l'oportunitat de participar en alguna forma d'activitat de significació social. "*Privar a una persona de les possibilitats de participació social satisfactòria és privar-la de la seva condició humana*" (Doyal & Gough, 1994:235).

La participació en el domini de la vida política o del govern és el que anomenem democràcia (Domènech, 2004)¹⁵⁵ i no solament és aplicable a la ciutadania sinó també a tots els membres d'una organització, tant si es tracta d'una empresa, d'una entitat no lucrativa o d'una administració pública.

¹⁵⁴ He utilitzat aquest terme amb tota la intenció per què així s'anomenen les activitats adreçades a l'alumnat de les escoles religioses fora del centre educatiu, que també tenen un caràcter paternalista.

¹⁵⁵ Democràcia és un terme grec que significa el govern (*cratia*) dels lliures pobres (*demos*), en la qual els artesans, els pagesos i altres propietaris pobres podrien participar i dominar la vida política. Ara bé, a la Grècia Clàssica hi havia dos plantejaments: el d'Aristòtil que estava en contra de la democràcia, doncs considerava els rics i els de llinatge com els únics dotats amb la capacitat de la virtut de governar, i el de Protàgores que hi estava a favor per què considerava que les classes humils també estan en possessió de la capacitat per generar l'excel·lència política, degut a que el sentit de la veritat i el sentit de la justícia, equitat i joc net, estan universalment distribuïts i que, en tot cas, és innata i minoritària la capacitat de la virtut política.

A Occident¹⁵⁶ i les seves àrees d'influència, l'avenç de la democràcia a les organitzacions està seguint tres camins en funció de l'agent social que pren la iniciativa, però que tenen molts punts en comú:

- 1) La propietat dels mitjans de producció per part del socis de treball: És el cas de treballadors/es que acorden constituir una organització de l'economia social¹⁵⁷ per poder gestionar conjuntament els mitjans de producció.
- 2) Els sindicats obrers aconseguixen la constitucionalització¹⁵⁸ de les empreses o recull dels drets humans físics i morals dels treballadors per tal que puguin ser defensats i promoguts (protecció del treball, llibertat d'associació, jornada laboral de vuit hores, prohibició del treball infantil, etc.) i reivindiquen el "parlament de fàbrica", és a dir, un organisme a través del qual els treballadors puguin participar de la gestió dels mitjans de producció.
- 3) La direcció d'algunes organitzacions introdueix els criteris de la Qualitat de Vida Laboral per fer compatible l'increment de la productivitat organitzacional i el benestar del personal, a través promoure la participació en les decisions sobre l'activitat laboral.

Els indicadors que es presenten continuació intenten reflectir el nivell de participació dins d'una organització, però no permeten determinar els nivells d'autonomia i de condicions en el control del procés productiu, com suggereix Julio Alguacil (2000:79). Tot i així, l'indicador de participació deliberativa, de manera indirecta, pot aportar informació al respecte, doncs quan una persona pot exposar els seus punts de vista en relació al funcionament de l'organització en la que treballa, està desenvolupant la seva autonomia crítica i pot també estar valorant les condicions en que es realitzar el control del procés productiu.

¹⁵⁶ Doménech (2004) explica l'origen de la *loi de famille* i com s'ha anat reformant al cap dels anys, en combinació amb la *loi civil*, per garantir la llibertat industrial i mantenir el sotmetiment del personal a l'autoritat de la propietat de l'empresa o dels seus agents.

¹⁵⁷ Són empreses socials les cooperatives, les societats anònimes laborals i les societats limitades laborals, tot i que per a ser considerades veritablement democràtiques, no n'hi ha prou amb adoptar alguna d'aquestes formes jurídiques sinó que, cal practicar els principis democràtics dels quals es parla en els seus estatuts.

¹⁵⁸ A començaments del segle XX el socialisme va intentar aplicar a l'empresa capitalista els dos "mètodes de lluita" que republicanisme democràtic va aplicar en el seu dia al despotisme monàrquic- absolutista: 1) Drets humans físics i morals (una constitució per l'empresa) 2) Gestió democràtica (un parlament de fàbrica) (Doménech, 2004:171).

En Julio Alguacil també considera important tenir en compte la situació de l'afiliació sindical. De fet, hi ha organitzacions que subtilment posen traves a l'afiliació sindical a través de represàlies invisibles, com dificultar la promoció professional, però reals com les vivències del personal. Ara bé, també hi ha treballadors/es que cooperen per defensar els seus drets sense necessitat d'afiliació sindical. Per altra banda les organitzacions sindicals majoritàries han assolit unes dimensions que generen una dinàmica pròpia en el seu si, i que molt sovint s'allunya de la problemàtica que el personal viu en el seu centre de treball. Així doncs, es desestima tenir en compte un indicador del nivell d'afiliació sindical.

Pel que fa als conflictes laborals i als nivells de participació en els beneficis de l'empresa i en la distribució de les remuneracions (Alguacil, 2000:79), cercar indicadors d'aquests aspectes seria entrar en un nivell de detall que pot ser no és necessari. En aquest sentit, l'indicador de participació deliberativa pot informar de manera indirecta sobre aquests aspectes, doncs els espais de diàleg faciliten la resolució de conflictes i el debat sobre la distribució dels beneficis i les remuneracions. Per altra banda, es pot obtenir informació sobre aquests i els altres aspectes esposats anteriorment, a través del qüestionari al personal per recollir les dades subjectives.

Indicador d'escala organitzativa

La participació del personal es va limitant a mesura que una organització creix, doncs *"la interacció cara a cara es fa més difícil i solen créixer tant la divisió del treball com la burocratització i la jerarquització"*¹⁵⁹ (Garcia, 2007:51). Així doncs, un indicador de les possibilitats de participació seria el nombre de persones que treballen en una mateixa organització, i diversos autors assenyalen la xifra de 15

¹⁵⁹ "Tot això provoca que augmenti la frustració de les persones i minvi el seu compromís amb l'organització. La majoria d'estudis coincideix a assenyalar que, a les empreses que es fan grans, disminueixen els nivells de compromís dels treballadors (Miller 1967, Cook i Wall 1980, Burns i altres, 1990), de col·laboració amb la direcció, de control real i d'influència dels treballadors (Lucas), de participació dels treballadors en els processos de presa de decisions, així com baixa també la qualitat i la fluïdesa de les comunicacions (Delicado i altres), augmenten les barreres espacials i els individus es troben cada vegada més aïllats (Melcher) i es produeix més confusió, es veu perjudicat l'esperit de treball, augmenten l'absentisme i els accidents, disminueix la satisfacció pel treball i són més greus els conflictes entre sindicats i direcció (Litterer)" (Garcia, 2007:51).

persones com l'escala¹⁶⁰ a partir de la qual es situa el salt que comença a dificultar la participació.

Ara bé, hi ha un altre aspecte a tenir en compte en la participació i que està relacionat amb el nombre de persones. Es tracta dels esglaons jeràrquics que té l'estructura organitzativa, doncs quan més piramidal és l'organització menys possibilitats de participació hi ha¹⁶¹. En aquest sentit Itamar Rogovski¹⁶² (2001) aposta per organitzacions més "xates", on la distància entre caps i subordinats és menor.

Indicador de participació deliberativa

La participació deliberativa implica que l'organització disposi d'espais i de temps per a que els seus membres puguin parlar sobre el seu funcionament. El contingut d'aquests debats ha de ser sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització que han de determinar el seu futur i el de tots els seus membres. El resultat han de ser millores a introduir a tots els nivells: en cada lloc de treball, en cadascuna de les fases del procés productiu, en la gestió global, etc.

La unitat de mesura de la participació deliberativa poden ser les hores que al cap de l'any cada treballador/a dedica a aquest tipus de trobada¹⁶³, independentment

¹⁶⁰ Andri W. Stahel (2006:3-5) es refereix a l'escala adequada de la següent manera: "Tot sistema té la seva escala adequada de funcionament. Per sota d'un cert nivell, li falta la massa crítica necessària per existir. Per sobre, consumeix cada cop més energia i recursos per mantenir i sostenir el seu gigantisme, i si ha passat un determinat nivell crític, explota o s'ensorra sota el seu propi pes (Thompson, 1992). També entre les parts components d'un sistema ha d'existir una determinada proporcionalitat fora de la qual el sistema o no pot existir, o ho fa consumint una quantitat desorbitada de recursos i/o energia intentant aconseguir complir amb els seus objectius. Així un organisme viu no pot existir amb una massa corporal qualsevol.(...) De l'àtom fins a l'Univers; de la cèl·lula fins a la particular distribució de colors sobre un tela que distingeix una Mona Lisa d'un retrat qualsevol, tot és una qüestió d'escala, de mantenir les proporcions adequades entre els elements que conformen un sistema. No obstant, aquesta veritat tan evident i omnipresent, està pràcticament absent del pensament modern i és pràcticament ignorada en les ciències socials. (...) Com suggereix Leopold Kohr, la violència social apareix allà on trobem una desproporció entre els poders implicats." (...) "Encara que la nostra experiència quotidiana ens fa reconèixer un plat ben condimentat quan el cuiner aconsegueix el to adequat entre els ingredients, no ens preguntem els efectes que pot tenir el gigantisme social i econòmic sobre el nostre benestar. (...) Donem per suposat que un creixement econòmic continuat i la reproducció infinita de béns i serveis siguin la clau per aconseguir el benestar individual i social i ens oblidem que, passat cert llindar, més productes afegeixen desorientació, confusió, contaminació i saturació de les nostres vides i societats, no més felicitat i pau d'esperit... (Sachs, 1999)".

¹⁶¹ Martín Artiles, Antonio, 1999:80-82.

¹⁶² Itamar Rogovski pertany al moviment del Desenvolupament Organitzacional.

¹⁶³ Els grups de millora i els cercles de qualitat es poden incloure dins del tipus de trobades d'aquesta mena, encara que són sistemes de participació limitats a suggerir millores en processos ja preestablerts, és a dir, no qüestionen els processos en si, doncs mantenen el principi d'individualitat en el lloc de treball, característic del taylorisme. Ara bé, les trobades a que es fa referència inclouen

de quina sigui la seva categoria professional, doncs totes i cadascuna de les persones tenen la mateixa necessitat d'autonomia crítica i, per tant, de participació.

Una organització amb una bona salut democràtica ha de disposar de mecanismes útils per a tots els seus membres, però com ja s'ha dit, la mida de les organitzacions limita de manera important la participació. Així doncs per mesurar el nivell de participació deliberativa s'haurà de tenir en compte el nombre de persones convocades a deliberar, i no el nombre de les que efectivament assisteixen a les trobades per què pot ser que siguin diferents en cada ocasió, el que dificulta greument el seguiment del fil de del debat i, per tant, condiciona el profit que es pot treure dels resultats.

Respecte l'indicador de participació representativa que es presenta a continuació, s'ha fixat un ordre d'exposició posterior per què la deliberació és una etapa del procés democràtic que ha de ser sempre anterior a l'etapa de l'elecció, doncs difícilment es podrà escollir de la manera més convenient per l'organització en el seu conjunt, sense que tothom pugui exposar anteriorment els pros i contres de cada opció.

Indicador de participació representativa

La participació representativa fa referència a la manera com s'escullen els òrgans de direcció de l'organització. Si no existeixen mecanismes democràtics que permetin la participació del personal en aquesta elecció, aleshores el nivell de participació és necessàriament zero. Si, en canvi, existeixen dits mecanismes, la participació representativa dependrà del percentatge de persones que hagin votat a les darreres eleccions.

Per tant, aquí no es valora únicament l'existència de mecanismes democràtics de què disposa l'organització, sinó de l'efectiva utilització d'aquests, la qual cosa demostra que el personal pot incidir en una decisió important com és l'elecció de

els sis tipus de participació directa sistematitzats per Geary i Sisson: consulta individualitzada, individual/funcions delegades, grup temporal/funcions consultives, grup temporal/funcions delegades, grup permanent/funcions consultives i grup permanent/funcions delegades, aquest darrer reflecteix la participació associada a la idea de democràcia econòmica que té el seu origen a l'Institut Tavistock (Martín Artiles, 1999:82-87).

l'equip de govern i alhora quin és el nivell d'implicació del personal en l'organització, el que reforça la seva democràcia interna.

Aquí s'hauria de contemplar la possibilitat que el vot sigui obligatori, doncs en aquest cas la participació hauria de ser més elevada i donaria una visió distorsionada del nivell d'implicació del personal. Si un dels lemes de la democràcia és la llibertat, aleshores l'obligatorietat de votar la deprecia, de tal manera que això ha de quedar reflectit en aquest indicador.

Xarxes socials

Cada organització té la seva xarxa social¹⁶⁴ formal (organigrama) i informal (relacions interpersonals) connectada amb altres xarxes socials formals (relacions institucionals amb altres organitzacions) i informals (relacions amb altres persones). Les xarxes socials s'enforteixen en la mesura en que les interrelacions s'intensifiquen tan a nivell formal com informal.

La qualitat de vida laboral de cada membre de l'organigrama depèn principalment del nivell d'interrelació que mantingui amb la resta de membres de la xarxa. Així, relacions intenses són indicador de major qualitat de vida laboral i les posicions més aïllades denoten una qualitat més baixa.

Ara bé, si el que pretenen els moviments per la qualitat de vida laboral és que la productivitat organitzacional¹⁶⁵ avanci al mateix temps que el benestar del personal, aleshores el contingut de les relacions entre els membres, ja siguin formals o informals, ha de ser fonamentalment sobre el funcionament de

¹⁶⁴ "... acadèmics, consultors i corporacions estan interessats en les xarxes socials per comprendre millor com operen les empreses; com interactuen els empleats i els membres del consell d'administració; com identificar als empleats clau; i com entendre la dinàmica de les relacions i així millorar la productivitat i la difusió de les idees. Tècnicament les investigacions sobre xarxes socials no són més que una branca de la teoria de gràfics utilitzada en matemàtiques. Els gràfics –una sèrie de punts connectats a través d'enllaços-, s'utilitzen per representar dites relacions. En la seva representació més bàsica, les investigacions sobre xarxes socials confirmen que són certes algunes de les frases que escoltem constantment: «El món és un mocador». «No importa quant coneixes sinó a qui coneixes». «Déu els cria i ells s'ajunten.»" (Universia [Knowledge@Wharton](#), 2006:1).

¹⁶⁵ "...establir l'estructura d'una xarxa et proporcionarà una idea de si el flux de treball actual i el flux d'informació conflueixen cap a l'objectiu que esperes aconseguir. Pot ser es produeixin colls d'ampolla en els casos en què solament una persona gestiona totes les interaccions. Si esperes que dos grups treballin junts però no observes que ho estiguin fent, pot ser vulguis crear llocs vinculats o altres relacions per aconseguir que la informació flueixi millor. O pot ser podries observar que dos grups parlen massa entre ells. Quan els directius observen els diagrames de xarxes, sovint es donen compte de que necessiten reconfigurar la seva estructura organitzativa" (Universia [Knowledge@Wharton](#), 2006:2).

l'organització, doncs si el contingut és sobre aspectes personals que no afecten per res al treball, aleshores la productivitat no se'n veurà beneficiada. En aquest sentit, sembla lògic pensar que com més s'assembli la xarxa formal i la informal, més es compenetraran els objectius productius amb els de benestar.

Per altra banda hi ha les relacions entre els membres de l'organització i el seu entorn institucional i personal. Aquí la incidència de les relacions en el benestar del personal és menor però, en canvi, és vital pel conjunt de l'organització, doncs aquesta necessita tenir clients/usuaris/beneficiaris, proveïdors i contactes amb la societat en general per al desenvolupament de les seves activitats, en les que la millora de la productivitat¹⁶⁶ va intrínsecament lligada al benestar del personal.

Indicador de cohesió social

La cohesió social es pot observar des d'un punt de vista intern, en el que hi juguen relacions formals i informals, i des d'un punt de vista extern, en el que es contemplen les relacions institucionals i les personals.

L'organigrama de l'organització és la representació de la xarxa social des del punt de vista intern i formal, i la representació des del punt de vista intern i informal solament es pot aconseguir construint un sociograma a partir de preguntar al personal sobre les relacions que mantenen amb la resta. Una manera útil de conèixer el nivell de cohesió social dins de l'organització pot ser seguir el consell de Valery Yakubovich¹⁶⁷, de preguntar a totes les persones que hi treballen amb

¹⁶⁶ "Cada empleat d'una gran empresa es mou amb una colla de contactes que poden ser molt beneficiosos per algun altre company en determinat moment o en un projecte concret. Fins ara, l'intercanvi d'aquests contactes era molt complicat o molt rudimentari, pel que, en moltes ocasions, un contacte valuós podia passar desapercebut. Poc a poc, les empreses van incorporant sistemes informàtics de gestió que posen a disposició de tota l'empresa una xarxa social de contactes, permetent a cada empleat seleccionar aquell contacte que millor s'adapti al treball que està duent a terme. L'aprofitament de la xarxa de contactes acaba per repercutir positivament en la gestió del projectes i dels clients, influint, de la mateixa manera, en el compte de resultats" (Morales, 2008).

¹⁶⁷ En un article publicat a nom d'Universia Knowledge@Wharton, l'autor es refereix a Valery Yakubovich, professora de la Universitat de Chicago, la qual diu que "l'estructura formal organitzativa d'una empresa no descriu necessàriament qui parla amb qui. (...) Així que preguntes directament a la gent a qui anirien a demanar consell o qui els proporciona la millor informació per fer les coses. Llavors dibuixes l'estructura de tota la xarxa. Sovint descobreixes que gent a la que pot ser no hauries considerat molt valuosa és de fet un enllaç molt important en l'estructura de l'organització. Si una empresa està considerant la possibilitat de, per exemple, una reestructuració, si acomiada a aquestes persones tan importants per l'organització, serà millor que es vagi preparant per partir greus interrupcions. De fet, determinar l'estructura de les xarxes socials mostra que la gent que ocupa els llocs més importants no són sovint tan vitals per l'organització com el seu lloc podria donar a entendre" (Universia Knowledge@Wharton, 2006:2).

qui parlarien per demanar consell o qui els proporciona la millor informació per fer les coses.

Un cop obtingudes les dues representacions, es tractaria de compara-les per observar les desviacions que hi ha, i valorar el nivell de qualitat de vida laboral en relació al nivell de compenetració entre l'aspecte productiu i el del benestar laboral.

Per valorar la cohesió social des del punt de vista extern i institucional, s'ha de tenir en compte si l'organització forma part d'associacions sectorials, patronals, culturals, etc.

Finalment, la qualitat de les relacions personals des del punt de vista extern no es pot considerar responsabilitat social de l'organització.

Indicador d'igualtat d'oportunitats

La igualtat d'oportunitats és un dret humà que les organitzacions han de garantir davant de la diversitat social del seu entorn. Així doncs, per tal d'evitar discriminacions arbitràries, les organitzacions haurien de basar les seves decisions respecte el personal únicament en els mèrits o capacitats i, en cap cas, en la procedència d'un grup social (gènere, discapacitat, orientació sexual, edat¹⁶⁸, poder econòmic, religió, identitat cultural, raça, història personal, parentesc, amiguisme, etc.)

La diversitat d'aspectes que poden vulnerar el dret a la igualtat d'oportunitats, dificulta la cerca d'indicadors, però si es té en compte que una organització socialment responsable ha d'estar integrada en el seu entorn social, aleshores la diversitat social¹⁶⁹ de l'entorn ha de ser similar a la de la pròpia organització.

¹⁶⁸ Encara són pocs els documents que contemplen les edats més joves i les més grans com un aspecte de la diversitat de les organitzacions a gestionar. La *Guia de la gestió de la diversitat*, elaborada per GOC Networking (2007) en el marc del projecte RESSORT, tracta aquest i altres aspectes de la diversitat, intentant mostrar una visió completa de la problemàtica.

¹⁶⁹ És il·lustrativa la definició de diversitat que es dona des de l'àmbit educatiu (Conclusions del Congrés Estatal "Construir l'escola des de la diversitat i per a la igualtat", celebrat els dies 26, 27 i 28 de gener de 2001 a Madrid): "La diversitat personal i cultural és consubstancial a l'ésser humà i contribueix al seu enriquiment: existeixen diferents formes de sentir, pensar, viure i conviure. Aquesta diversitat enriqueix l'essencial similitud que tenen tots els éssers humans. (...) Les tendències uniformadores que neguen la diversitat i no contribueixen a la igualtat corresponen a models imposats pels grups dominants, incloses les actuacions androcèntriques i patriarcal."

En aquest sentit, s'ha de tenir en compte les dades de què es disposa sobre la diversitat social. El més probable és trobar dades a nivell de Catalunya que, per altra banda, és una informació més adequada que la que es pugui obtenir a nivell provincial o comarcal, doncs les dades sobre territoris més reduïts poden estar condicionades per algun tipus d'activitat econòmica poc diversa.

La comparació entre la diversitat interna i externa, en la major part dels casos es pot establir a partir dels percentatges de població amb cadascun dels perfils socials. En el cas de l'edat es poden comparar les piràmides d'edat.

En el cas d'organitzacions formades per donar suport a algun grup social fortament discriminat, l'indicador corresponent al col·lectiu que es vol protegir no s'ha de tenir en compte, per què estaria en contradicció amb la finalitat per a la qual aquestes organitzacions es van crear.

Pel que fa a la igualtat d'oportunitats en la promoció interna, aquesta es fa difícil de valorar en base a tots els aspectes de diversitat abans comentats. Tenint en compte que el gènere és l'aspecte de promoció professional al que històricament s'ha donat més importància, aquesta és l'única referència que es valora en la igualtat d'oportunitats per a l'ascens en la categoria professional.

Indicador d'arrelament cultural

L'arrelament cultural de l'organització depèn del nivell de participació que hi tenen els seus membres i, de la cohesió social interna i externa en el territori on desenvolupa les seves activitats.

Quan la participació del personal en l'organització és intensa, més alt és el compromís de l'organització respecte les persones que hi treballen i major és la identificació mútua, la qual cosa fa que l'arrelament cultural sigui fort i no hi hagi discrepàncies importants entre una i altra part.

El mateix passa amb la cohesió social, que quan és intensa, la identitat cultural, l'arrelament i, per tant, el compromís és mutu.

Ara bé, hi ha un aspecte rellevant de la identitat cultural que no ha quedat reflectit en cap dels anteriors indicadors. Es tracta de la llengua utilitzada en les relacions socials que recullen els indicadors de participació i de cohesió social. Així doncs, una major coincidència entre la llengua utilitzada en les relacions socials i la llengua pròpia del territori on l'organització té el seu centre de treball indicarà un arrelament cultural més fort.

4.2 Sessió de contrast amb el grup d'experts/es

El contrast dels indicadors objectius de RSO de l'àmbit del treball s'ha realitzat per part d'un grup de persones expertes de la Comissió de Responsabilitat Social de l'Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció¹⁷⁰ (ACCID).

Aquesta sessió de contrast té per objectiu mostrar els primers resultats de la recerca per tal que professionals de la RS els puguin valorar, tant pel que fa a la reflexió sobre el concepte de RS i a la conceptualització del terme, com en la manera de realitzar l'aproximació als indicadors.

Una vintena de persones¹⁷¹ ha participat en el contrast, que ha consistit en una exposició d'una hora de durada i una valoració qualitativa a través de comentaris lliures sobre dels continguts exposats durant una hora més, que s'ha gravat per poder ser analitzada posteriorment.

De l'anàlisi del contrast es desprenen quatre tipus d'observacions. Una primera en referència a l'interès que desperta aquesta recerca entre els professionals de la RS que hi han participat. Un segon tipus d'observacions valoren l'enfocament que s'ha donat a la recerca. En tercer lloc hi ha una observació significativa sobre la terminologia utilitzada, i finalment es comenten els indicadors tant de manera individual com col·lectiva.

¹⁷⁰ Associació fundada pel Col·legi d'Economistes de Catalunya, el Consell de Col·legis de Secretaris, Interventors i Tresorers de l'Administració Local de Catalunya, el Consell de Col·legis de Titulats Mercantils i Empresariais de Catalunya, i el Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya.

¹⁷¹ A l'annex es pot consultar el nom i ocupació de les persones que han participat en el contrast.

A l'Annex s'exposa l'anàlisi dels comentaris sobre l'enfocament general de la recerca, la terminologia i els indicadors, mentre que l'interès que ha despertat aquesta recerca es tracta a les conclusions juntament amb els aspectes a tenir en compte en la revisió dels indicadors objectius i en la identificació dels indicadors subjectius, les quals també figuren a l'Annex.

4.2.1 Conclusions de la sessió de contrast

En primer lloc cal destacar que totes les persones, expertes en RS, que van participar a la sessió de contrast, van mostrar un gran **interès per la recerca** degut a la manera innovadora com s'ha abordat la matèria i especialment la relació entre la Responsabilitat Social i la Qualitat de Vida, així com la reflexió sobre què és i que no és la RS. En aquest sentit es va valorar molt positivament començar pels indicadors de RSO de l'àmbit del treball, per què *"les relacions laborals marquen d'alguna manera el ser o no ser de la RS"*.

A partir dels suggeriments per millorar la claredat de **la definició de RS** proposada s'ha elaborat la següent alternativa, en la que el subratllat indica les paraules que s'han incorporat a la definició:

"La responsabilitat social de tota organització està en funció del l'impacte que aquesta exerceix en la qualitat de vida de totes les persones que hi interaccionen, o que estan afectades pel desenvolupament de les seves activitats."

La presentació del valor de cada indicador per separat es confirma com la millor manera d'obtenir una visió completa de la realitat de la RSO, ja que permet presentar tota la informació important sense ocultar cap dada rellevant.

Per tal de casar els aspectes socials amb la realitat de les organitzacions, és convenient **revisar la literatura de l'Economia de l'Empresa** sobre la satisfacció i el benestar laboral orientats a la millora de la productivitat.

Valorar la conveniència de substituir **l'expressió qualitat ambiental**, per tal de no crear confusió amb els temes de salut laboral. Al mateix temps, reflexionar sobre si s'ha de crear **un nou indicador** de qualitat ambiental que valori la diversitat de funcions socials que es desenvolupen en la zona on es situa el centre de treball, per separat de la distància a recórrer pel personal des de la seva

residència, la qual cosa correspondria estrictament a l'indicador d'escala territorial. Finalment, valorar també si cal crear **un altre nou indicador** que reculli si el personal realitza els seus desplaçaments laborals amb transport públic o privat.

Estudiar si l'**indicador objectiu de formació laboral** pot recollir algun altre tipus de dada objectiva, al marge de les hores dedicades a la formació del personal, que aportí informació sobre la qualitat de la formació. Al mateix temps, incloure els diferents aspectes de la qualitat de la formació en el qüestionari per construir l'**indicador subjectiu de formació laboral**. Respecte aquests indicadors, recordar que l'índex o índexs han d'expressar també quina és la **distribució de la formació** entre el personal de l'organització.

Tenint en compte que la coincidència entre l'organigrama i el sociograma no és una valoració suficient per determinar la **cohesió social interna** d'una organització, caldrà estudiar altres sistemes.

En l'**indicador subjectiu sobre la solidaritat retributiva** serà convenient reflectir el nivell de satisfacció del personal respecte el seu propi sou.

L'**indicador de participació deliberativa** hauria de tenir en compte la interacció entre el personal d'una organització, per debatre sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització, tant si aquests es desenvolupen en espais físics com virtuals.

Respecte la **conciliació de la vida laboral i personal**, s'ha considerat que tot el sistema d'indicadors planteja un model de conciliació, pel que no és necessari construir cap indicador específic sobre aquest aspecte. Ara bé, s'ha de valorar si la **flexibilitat horària**, com a mesura de conciliació, s'inclou dins d'algun indicador subjectiu del benestar en l'ocupació i/o si es contempla a través d'un nou indicador de participació operativa (decisions a curt termini). En aquest sentit, també s'ha d'estudiar si l'**indicador de participació deliberativa** es divideix en dos: la part operativa (graú d'autonomia en l'organització del temps de treball) i l'estratègica.

5 INDICADORS DE QUALITAT DE VIDA LABORAL

Després de consultar sistemes d'indicadors que abasten tant els diferents àmbits de la responsabilitat social de les organitzacions com específicament l'àmbit del treball, he escollit analitzar tres sistemes de l'àmbit específic de la qualitat en el treball. El primer és el que s'utilitza a nivell de l'Estat espanyol, el segon ha estat dissenyat per la Unió Europea i el darrer s'està utilitzant al Canadà.

Cadascun d'aquests tres sistemes està organitzat de diferent manera, pel que ha estat necessari construir una taula de correspondències. La base de la taula la constitueixen els indicadors presentats en el capítol 4 un cop revisats (Annex).

Indicadors RSO Capítol 4	Encuesta calidad de vida en el trabajo	Indicadors de la Comissió Europea	Job Quality Indicators Canadà
Escala territorial	Preguntes 24, 35 i 36.		
Qualitat del desplaçament	Pregunta 37.		
Diversitat funcional entorn al centre de treball		Grup 7.	Camp 10.
Estabilitat	P. 10, 14 i 18.	Grups 5 i 8.	Camp 4.
Sobreocupació	P. 28, 59 i 60.		Camps 9 i 10.
Solidaritat retributiva	P. 28, 70, 71 i 72.	Grups 1 i 8.	Camps, 9, 10 i 11.
Flexibilitat	Pregunta 28.	Grup 7.	Camps 7 i 10.
Conflictes laborals		Grup 8.	
Salut laboral	P. 13, 15, 28, 29, 30, 39, 40, 52, 53, 54 i 61.	Grups, 1 i 4.	Camps del 3 al 10.
Formació	P.28, 50, 64, 65, 66 i 68	Grup 2.	Camp 12.
Escala organitzativa	P. 12, 33 i 50.		
Participació deliberativa	P. 28, 29, 30, 31, 34, 38, 43, 44, 45, 50, 55, 56, 57, 58, 85 i 61.		Camps 1, 5, 10 i 12.
Participació representativa	P. 28 i 42.		
Cohesió social	P. 23, 46, 47, 48, i 49.		
Igualtat d'oportunitats	P. 29 i 30.	Grups 3, 6, 7 i 9.	Camp 12.
Arrelament cultural			

La taula s'ha ampliat amb els indicadors afegits durant la revisió (Annex) i, a més, per tal de donar una visió global i completa de l'anàlisi d'aquest cinquè apartat ja s'ha afegit un canvi en el nom d'un dels indicadors i un nou indicador de l'àmbit del benestar, ambdós assenyalats amb negreta i cursiva.

Degut a la manca d'espai per indicar cadascun dels tres àmbits del treball als que pertanyen els indicadors, s'ha optat per ombrejar l'àmbit de la Qualitat Ambiental i el de la Identitat Cultural. Així es pot observar on comença i on acaba l'àmbit del Benestar.

Cal tenir present que l'objectiu final no és trobar un gran nombre d'indicadors que descriguin fil per randa tots els aspectes de la responsabilitat social, sinó trobar aquells que siguin més significatius. És a dir, uns pocs indicadors que ens donin informació elemental i bàsica de la responsabilitat social d'una organització, alguna cosa equivalent a l'ADN de la RSO.

5.1 Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) 2006

La ECVT 2006 és la setena edició d'un projecte iniciat l'any 1999, per part del *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* de l'Estat espanyol, amb la finalitat de proporcionar informació estadística sobre la Qualitat de Vida de les persones ocupades i dirigit a facilitar un instrument que permeti investigar de manera continuada la seva situació sociolaboral (a la feina i en el seu entorn familiar), així com de les seves percepcions sobre les pròpies condicions i relacions laborals.

La classificació que l'ECVT realitza per descriure les persones que considera ocupades i, per tant, susceptibles de ser objecte d'estudi, constitueix una bona base per concretar quina és l'amplitud del grup de persones que formen l'àmbit del treball d'una organització, de cara a valorar la seva responsabilitat social al respecte. Així, totes aquelles persones que hagin treballat a l'organització durant el període estudiat, ja sigui per compte propi (empresariat, treballadors/es independents, socis/es de treball de les cooperatives i treballadors/es familiars¹⁷² no remunerats) com per compte aliè o assalariades (les que hagin rebut un sou,

¹⁷² Persones que treballen a l'empresa, negoci o explotació d'un familiar amb el que conviu, amb o sense remuneració.

salari o altre forma de retribució connexa, en metàl·lic o en espècie, independentment del temps de permanència¹⁷³ en el lloc de treball i la jornada) formen part del seu àmbit del treball.

Mentre que la ECVT realitza l'estudi a través d'una mostra de 9.086 persones del total de la població ocupada a l'Estat espanyol, en la present recerca que vol realitzar un estudi de cas, la població analitzada és la totalitat de persones que treballen o han treballat a l'organització, pel que no s'agafa cap mostra sinó el total.

L'entrevista per emplenar el qüestionari de la ECVT es realitza en el propi domicili de residència de la persona ocupada. Això implica el desplaçament de l'entrevistador/a al domicili de cada persona.

Aquest mètode va ser contrastat amb el de realitzar l'entrevista en el centre de treball, a través d'una enquesta pilot (*Encuesta de Condiciones de Trabajo 2005*), duta a terme pel mateix *Ministerio*, amb l'objectiu de revisar una altra enquesta (la *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* – ENCT¹⁷⁴) per tal de comprovar els avantatges i inconvenients de realitzar l'entrevista en el centre de treball, com s'havia fet des del 1987 cada tres anys. Les conclusions van ser dues:

1. Que l'entrevista en el domicili de la persona ocupada permet accedir a col·lectius als que és difícil o impossible trobar en el centre de treball per què estan de baixa, eren d'ETT, estaven sense contracte, etc. A més, augmenta la probabilitat d'accedir a determinats col·lectius com personal temporal, dones, menors de 25 anys, personal de nacionalitat diferent a l'espanyola, etc.
2. Que les opinions manifestades, sobre la majoria de factors considerats, a través de les entrevistes realitzades en el centre de treball, eren més

¹⁷³ "Les personas absents del seu treball per causa de malaltia o accident, conflicte laboral, suspensió disciplinària d'ocupació i sou, vacances, llicència d'estudis, llicència de maternitat o altra classe de llicència, absència voluntària, desorganització temporal de la feina per raons com mal temps o avaries mecàniques, es consideren com persones amb feina. Les suspeses o separades de la seva ocupació a conseqüència d'una regulació del mateix, es consideren assalariades (...). Els i les aprenents que hagin rebut una retribució en metàl·lic o en espècie i els estudiants que hagin treballat a canvi d'una remuneració a temps complet o parcial es consideren com persones assalariades (...)." Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007: Metodología, Definición de conceptos.

¹⁷⁴ Es parla de manera indirecta d'aquesta enquesta, elaborada per l'Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, per què solament pretén obtenir informació sobre un dels aspectes de la qualitat de vida laboral que és la salut.

benèvoles que les manifestades a través de les entrevistes en els domicilis, que eren molt més crítiques.

Aquestes conclusions van portar a canviar el mètode de realització de les entrevistes, passant al sistema domiciliari de cara a la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (2007).

Atès que la present recerca vol realitzar un estudi de cas, dependrà de la bona voluntat de la pròpia organització en facilitar les dades de tot el personal, el fet que es pugui accedir a totes les persones que hi han treballat en el període estudiat. Pel que fa al lloc on complimentar les respostes, es planteja elaborar un qüestionari que pugui ser contestat sense l'ajut de cap entrevistador/a i que cadascú s'endugui a casa seva per contestar-lo, oferint la possibilitat de trucar a la investigadora per resoldre qualsevol dubte que es presenti o, fins i tot, que sigui la investigadora que truqui a cada persona enquestada per interessar-se en el procés de resposta del qüestionari.

Referent a la *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*, en les cinc primeres edicions es realitzaven dos qüestionaris, un per l'empresa i un altre pel seu personal, malgrat la unitat d'anàlisi més elemental era el lloc de treball i la referència bàsica era la persona ocupada. Tenint en compte que la unitat d'anàlisi de la present recerca és l'organització, aquí serà necessari disposar també d'un qüestionari per aquesta i un altre per cada persona que hi treballi. Es pot consultar un extracte del qüestionari de la cinquena edició a l'Annex.

L'anàlisi del qüestionari de la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* 2006 es pot consultar a l'Annex i globalment s'observa que hi ha correspondències amb tots els indicadors proposats excepte en dos: el de diversitat funcional de l'entorn del centre de treball i el d'arrelament cultural.

Els indicadors respecte els quals es formulen un major nombre de preguntes són el de salut laboral i el de participació deliberativa.

5.2 Indicadors de Qualitat del Treball proposats per la Comissió de les Comunitats Europees

Amb l'objectiu d'avançar en el compromís de l'Agenda de política social per promoure la qualitat de l'ocupació i la política social a Europa, l'any 2001, la Comissió de les Comunitats Europees realitza una comunicació adreçada al Consell, al Parlament Europeu, al Comitè Econòmic i Social i al Comitè de les Regions.

La comunicació vol definir un enfocament clar de l'objectiu polític de millorar la qualitat del treball i establir un grup coherent i ampli d'indicadors que permeti l'avaluació de l'èxit de les polítiques dels estats membres i de la UE en l'assoliment dels objectius relatius a la qualitat del treball en 10 àmbits que s'han agrupat en dues àmplies dimensions: les característiques dels llocs de treball i les de l'entorn laboral, i el context més ampli del mercat de treball.

Tenint en compte la importància que l'Agenda de política social dóna a l'assoliment conjunt de la competitivitat i la cohesió social és sorprenent que en l'anàlisi dels indicadors no s'hagi trobat cap correspondència amb indicadors directament relacionats amb la sostenibilitat i, per tant, amb aspectes de la qualitat (escala territorial, qualitat del desplaçament, escala organitzativa, participació deliberativa i representativa, cohesió social i arrelament cultural) que afecten conjuntament al medi ambient i a la cohesió social (en sentit ampli de crear comunitat on tots els seus membres són importants).

Aquest fet assenyala que els indicadors proposats per la Comissió Europea solament tracten els aspectes de la competitivitat. De fet, el grup 7 que s'ha col·locat en correspondència amb l'indicador de diversitat funcional de l'entorn del centre de treball, en realitat està oposat a aquest indicador. Ara bé, existeix una relació encara que sigui negativa i per això el lligam s'ha considerat convenient. Pel que fa a l'indicador d'igualtat d'oportunitats, al qual se li ha trobat correspondències amb diversos grups d'indicadors proposats per la Comissió Europea, es pot dir que és l'excepció dels indicadors d'identitat cultural.

Malgrat tot, s'ha identificat un nou indicador no contemplat fins al moment. Es tracta de l'indicador de conflictes laborals que s'ha incorporat ampliant la taula inicial del sistema. Es pot consultar l'anàlisi dels indicadors a l'Annex.

5.3 Job Quality Indicators de Canadà

El JobQuality.ca és un projecte de la *Canadian Policy Research Networks*, una entitat no lucrativa independent, que es posa en marxa el mes de setembre de 2001. Consisteix en un lloc web que conté més de 50 indicadors de qualitat en el treball, agrupats en 16 camps temàtics.

En l'observació dels indicadors no s'han trobat correspondències amb els indicadors d'escala territorial, de qualitat del desplaçament, de participació representativa, de cohesió social i d'arrelament cultural.

La salut laboral és, de llarg, l'aspecte més recurrent en els diferents camps temàtics, seguit de la participació deliberativa. Justament en aquests dos temes val la pena destacar que introdueix novetats valuoses respecte els altres qüestionaris o indicadors. Per una banda, formula preguntes interessants com la capacitat d'influència en les decisions, si l'organització comparteix informació amb el personal de manera formal, si s'organitzen rotacions per evitar l'avorriment, el treball en equip o el temor a perdre la feina. Per altra banda, relaciona la participació deliberativa amb la salut laboral en total sintonia amb la trilogia de la Qualitat de Vida, segons la qual les tres dimensions estan íntimament relacionades entre elles i, per tant, la participació influeix positivament en la salut.

De fet, un altre exemple d'anàlisi de la complexitat entre les tres dimensions de la qualitat de vida laboral està en els indicadors que formen part del desè grup temàtic, que intenta fer un balanç de la vida laboral tenint en compte el benestar (hores de treball), la identitat cultural (capacitat de decidir) i la qualitat ambiental (família), i els desequilibris que es traspassen d'un vèrtex a l'altre. Per exemple, quan hi ha una sobrecàrrega de feina i no hi ha capacitat de rebutjar-la s'entra en una espiral de problemes de salut que tant afecten a la davallada de la satisfacció a la feina com a l'increment de conflictes amb la família i la insatisfacció amb la vida personal.

El JobQualiy.ca respecte el sistema d'indicadors proposat per la Comissió Europea, es pot dir que està més equilibrat per què relaciona la dimensió del benestar amb les altres dues dimensions, la qualitat ambiental i la identitat cultural, cosa que la Comissió Europea no aconsegueix.

5.4 Conclusions sobre els tres sistemes d'indicadors

La majoria dels indicadors analitzats proporcionen informació agregada (macroeconòmica i/o macrosocial) en la que dades significatives per a la responsabilitat social de les organitzacions queden ocultes, tal i com es comenta en el capítol metodològic de la present recerca, degut al càlcul mitjà de cada aspecte.

L'objectiu de tots tres sistemes d'indicadors és obtenir informació útil per orientar les polítiques públiques de caire econòmic i social de la manera més eficaç i eficient possible. Tenint en compte que l'objectiu de la present recerca és més reduït, hi ha una part important de la informació que recullen aquests tres sistemes que esdevé innecessària. És el cas, per exemple, de l'indicador de la Comissió Europea sobre la transició real dels joves a la vida activa.

Malgrat això, l'anàlisi d'aquests tres sistemes d'indicadors ha permès enriquir l'aproximació als Indicadors de RSO de l'Àmbit del Treball de les següents maneres:

- Concreció de la metodologia de recollida d'informació.
- Incorporació de nous aspectes a tenir en compte en els indicadors de RSO als que en el capítol 4 s'ha realitzat l'aproximació.
- Ampliació del sistema a un nou indicador sobre conflictes laborals, situat en l'àmbit del benestar i dins de la condició d'ocupació.

Entre els tres sistemes d'indicadors conjuntament es cobreixen tots els àmbits de la qualitat de vida laboral exposats en el capítol 4, i solament hi ha un dels indicadors identificats, el d'arrelament cultural, que no està representat en cap d'ells. L'explicació d'aquest fet pot ser que tots tres sistemes responen a les necessitats d'estructures estatals i supraestatals que intenten adaptar-se al fenomen de la globalització, oblidant que el desenvolupament local caracteritzat per l'arrelament cultural al territori forma part fonamental de la qualitat de vida.

6 CONCLUSIONS

La **pregunta inicial** de la recerca es formula sobre les característiques que tenen les organitzacions considerades més responsables, i a partir d'aquí es planteja la identificació dels grups socials subjectes a la RSO i els aspectes bàsics a valorar o fins a quin punt s'ha d'exigir que les organitzacions siguin responsables.

Per tal de donar resposta a totes aquestes preguntes, i després d'estudiar els diversos enfocaments de la RS, s'ha formulat una **proposta de definició** a partir de la qual s'ha operacionalitzat el concepte per tal d'identificar-ne les dimensions i els components, que han permès cercar els indicadors de RSO.

En **el procés de recerca** ha estat fonamental prendre distància dels enfocaments massa reduïts per tal de no perdre la visió global de la problemàtica. Això ha permès donar solidesa als arguments que s'han vist reafirmats amb el temps d'acord amb l'evolució del discurs d'autors referents en la matèria¹⁷⁵.

Les hipòtesis generals, es formulen en el marc de la tesi doctoral i, es basen en que és possible construir un grup d'indicadors que doni informació clau de la responsabilitat social d'una organització, i que aquesta depèn de l'impacte que cada organització exerceix sobre la qualitat de vida de les seves partprenents.

La hipòtesi específica de la present recerca considera que si és possible trobar un grup finit d'indicadors de la RSO per l'àmbit del treball aleshores també serà possible trobar-los per la resta d'àmbits.

Per tal de contrastar les hipòtesis generals, en la mesura de les possibilitats de la present recerca, i la hipòtesi específica s'han realitzat dues activitats que han permès valorar aspectes diferents de la recerca: la sessió de contrast amb el grup d'experts/es i la comparació dels indicadors de RSO identificats amb altres tres sistemes d'indicadors de l'àmbit del treball.

A la **sessió de contrast** amb les persones expertes en RS, en primer lloc, es va considerar que la proposta de definició de RSO és encertada i solament es van fer suggeriments per millorar-ne la claredat explicativa, els quals ja s'han tingut en

¹⁷⁵ En els darrers mesos s'ha pogut observar una evolució en els discursos d'autors com Fontrodona o Argandoña.

compte en la seva reformulació. En segon lloc, no hi va haver cap comentari oposat a l'operacionalització del concepte, al contrari a través de les observacions sobre els indicadors es va confirmar que el sistema és consistent tant en les seves dimensions com en les seves interrelacions o capacitat d'expressar la complexitat de la RS d'una organització. La tercera valoració va ser en referència a presentar el valor de cada indicador per separat, la qual cosa es va considerar convenient per tal d'obtenir una visió completa de la realitat, és a dir, sense ocultar cap dada rellevant. Per últim es van fer els comentaris sobre el sistema d'indicadors que han portat a ampliar-lo, com a mínim, a 3 més i a delimitar millor el contingut de cadascun d'ells.

La comparació entre l'aproximació als indicadors de RSO i la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo 2006*, els indicadors de Qualitat del Treball proposats per la Comissió Europea i els indicadors de Qualitat en el Treball de Canadà, han permès concretar la metodologia de recollida d'informació de cara a la tesi doctoral, incorporar nous aspectes a tenir en compte en els indicadors de RSO i ampliar el sistema amb un nou indicador.

Tenint en compte que el propòsit de la recerca era trobar pocs indicadors de la RSO en l'àmbit del treball però significatius, es pot considerar que arribar a un sistema d'una vintena no és un nombre excessiu.

Atès que el present treball de recerca és una primera fase de la tesi doctoral, d'aquest primer contrast de les hipòtesis es desprèn la necessitat de realitzar una sèrie d'activitats que permetin **progressar en l'objecte d'estudi**:

- Revisió del sistema d'indicadors objectius de l'àmbit del treball ampliant la comparació més enllà dels tres sistemes analitzats.
- Revisar el qüestionari de recollida de dades subjectives.
- Estudiar la manera d'integrar les dades objectives i subjectives per construir els índex relatius als indicadors de RSO de l'àmbit del treball.
- Contrast dels índex.
- Aplicació dels indicadors de RSO de l'àmbit del treball, com a mínim, en una organització.

7 BIBLIOGRAFIA

Abad Jiménez, Francisco (2003) "La acción social como factor estratégico", a Salinas Ramos, Francisco (Director) *Responsabilidad social de las empresas y balance social*. Ávila, Universidad Católica de Ávila.

AGRIPO, SA (2007). *La qualitat de les condicions laborals. Guia pràctica de responsabilitat social per a la pime*. Barcelona, Diputació de Barcelona.

Albareda, Laura; Balaguer, María Rosario i Arenas, Daniel (2007). *Observatorio 2007 de la Inversión Socialmente Responsable*. Barcelona, Instituto de Innovación Social de ESADE.

Albareda, Laura (2002). *Observatorio de los fondos de inversión éticos ecológicos y solidarios en España 2001*. Barcelona, Instituto Persona Empresa y Sociedad de ESADE.

Alguacil, Julio (2000). *Calidad de vida y praxis urbana: nuevas iniciativas de gestión ciudadana en la periferia social de Madrid*. Madrid, CIS / Siglo XXI.

Alsina, Oriol (coord.) (2003). *La banca ètica. Molt més que diners*. Barcelona, Icaria Editorial.

Aragón Medina, Jorge i Rocha Sánchez, Fernando (2004). *La responsabilidad social en España: Una aproximación desde la perspectiva laboral*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Araque Padilla, Rafael A. i Montero Simó, Ma. José (2006). *La responsabilidad social de la empresa a debate*. Barcelona, Icaria.

Argandoña, Antonio (2002). "L'ètica a l'empresa: luxe o necessitat?", *Revista de Qualitat*, 45:4-11.

Arruda, Marcos (2004). "Construint l'economia solidaria", *Revista nexa: quaderns d'autogestió i economia cooperativa*. Barcelona, Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya.

Axelrod, Robert (1986). *La evolución de la cooperación. El dilema del prisionero y la teoría de juegos*. Madrid, Alianza Editorial.

Ballester, Enrique. "Economía social y empresas cooperativas", Alianza Editorial, S.A. Madrid 1990

Barrachina Ros, Miguel (2003) "Conferencia inaugural", a Salinas Ramos, Francisco (Director) *Responsabilidad social de las empresas y balance social*. Ávila, Universidad Católica de Ávila.

Bredgaard, Thomas (2004). "Corporate social responsibility, between public policy and enterprise policy." *Transfer Review*, volum 10, n.3: 372-392.

Brundtland, presidenta de la World Commission on Environment and Development 1987 (1988). *Nuestro futuro común*. Madrid, Alianza Editorial.

Campanero i Ventayol (2005). "Les empreses i la Responsabilitat Social Corporativa", *Guies d'educació ambiental*, 26. Barcelona, Centre de Recursos Barcelona Sostenible de l'Ajuntament de Barcelona.

Canals, Jordi i Fontrodona, Joan (2006). *Responsabilidad corporativa y Gobierno de la Empresa*. Madrid, Fundación de Estudios Financieros.

Cannon, Tom (1994). *La responsabilidad de la empresa. Respuesta a los nuevos retos sociales, económicos, legales, éticos y de medio ambiente*. Barcelona, Ediciones Folio.

Caralt, Ramon (2005). *El neoliberalisme contra el territori a Catalunya*. Barcelona, Attac Catalunya.

Carbonell, Eudald (2007). *El naixement d'una nova consciència*. Badalona, Ara llibres.

Carbonell, Eudald i Bellmunt, Cinta S. (2003). *Els somnis de l'evolució*. Barcelona, La Magrana.

Carreras, Ignasi (2007). "La credibilidad de las ONG", *El País* 1/9/2007.

Cole, Donald; Robson, Linda; Lemieux-Charles, Louise; McGuire, Wendy; Sicotte, Claude i Champagne, François (2005). "Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces?" *Occupational Medicine*, 55:54-59.

Comisión Europea (2006). Comunicación del 22 de marzo: *Lanzamiento de la «Alianza europea para la responsabilidad social de las empresas»*. Bruselas

Comisión Europea (2002). Comunicación del 2 de julio: *La responsabilidad social de las empresas: Una contribución de las empresas al desarrollo sostenible*. Bruselas.

Commission of the European Communities (2001). *Employment and social policies: a framework for investing in quality*. Brussels, COM(2001) 313 final.

Comisión Europea (2001). Libro Verde: *Fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.

Comisión Europea (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?* Luxemburgo, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales, Unidad D6.

Consejo Europeo de Lisboa (2000). *Conclusiones de la presidencia: Nuevo objetivo estratégico de la Unión a fin de reforzar el empleo, la reforma económica y la cohesión social como parte de una economía basada en el conocimiento*. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas.

Cortina Orts, Adela (1994). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Valladolid, Trotta.

De la Cuesta González, Marta i Galindo García, Ángel (coord.) (2005). *Inversiones socialmente responsables*. Salamanca, Publicaciones Universidad Pontificia.

De la Cuesta González, Marta i Rodríguez Duplá, Leonardo (2004). *Responsabilidad Social Corporativa*. Salamanca, Publicaciones Universidad Pontificia.

De la Cuesta González, Marta; Valor Martínez, Mamen i Sanmartín Serrano, Sergio (2002). *Inversiones éticas en empresas socialmente responsables*. Madrid, Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Desaules, Marc (2003). *Une réponse humaine à la mondialisation*. Canterbury, Associative Economics Institute 2003.

Domènech, Antoni (2004). *El eclipse de la fraternidad. Una revisión republicana de la tradición socialista*. Barcelona, Crítica.

Dorssemont, Filip (2004). "Corporate social responsibility, what's in a name? A critical appraisal of the Green Paper." *Transfer Review*, volum 10, número 3: 362-371.

Doyal, Len i Gough, Ian (1994). *Teoría de las necesidades humanas*. Madrid, Icaria / FUHEM.

Díaz Pont, Joana (2006). *Responsabilitat corporativa i sostenibilitat: actors socials, comunicació i governança*. Tesis Doctoral del Departament de Sociologia de la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Drucker, Peter F. (2000). *La gestió en temps de grans canvis*. Barcelona, Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya.

Francés Gómez, Pedro (2001). "Calidad y ética: ¿Hacia la normalización de la virtud?", Revista *Forum Calidad*, año 13, número 125: 54-58.

Fundació Rafael Campalans (2005). "Govern i responsabilitat social de l'empresa", *Els debats de la Fundació*, número 6.

Gabinet d'Estudis Socials - GES (2003). *Responsabilitat social de les empreses*. Barcelona, Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya – CTECSC (Generalitat de Catalunya).

Garcia Jané, Jordi (2007). "Mite i realitat del creixement", Revista *nexe*, 19:45-53.

GOC Networking (2007). *La gestió de la diversitat. Guia pràctica de la responsabilitat social per la pime*. Barcelona, Diputació de Barcelona.

Institut de Drets Humans de Catalunya (2006). Projecte de Carta de Drets Humans Emergents. Barcelona.

Jáuregui, Ramón (2004). "La responsabilidad social de las empresas" a De la Cuesta, Marta i Rodríguez, Leonardo (Coords.) *Responsabilidad Social Corporativa*. Salamanca, Universidad Pontificia de Salamanca.

Jiménez, Ignacio (2008). "2007, un año de progresos para la Responsabilidad y Sostenibilidad de las Empresas. Más de 125 profesionales." al *Anuario Empresa Responsable y Sostenible 2008*. Premià de Mar, Media Responsable.

Jiménez Muñoz, Ignacio Alberto (2003) "Responsabilidad social y medioambiente. La empresa sostenible", a Salinas Ramos, Francisco (Director) *Responsabilidad social de las empresas y balance social*. Ávila, Universidad Católica de Ávila.

Latouche, Serge (2007). *Sobrevivir al Desarrollo*. Barcelona, Icaria Editorial.

La Vola Companyia de Serveis Ambientals SAL (2007). *La salut i la seguretat. Guia pràctica de responsabilitat social per a la pime*. Barcelona, Diputació de Barcelona.

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Lizón, Ángeles (2007). *La otra sociología. Una saga de empíricos y analíticos*. México, Ediciones de Intervención Cultural en coedición con la Universidad Nacional Autónoma de México.

Lizón, Ángeles (2006). "Estadística y causalidad en la sociología empírica del XX" a *Papers: Revista de sociologia*, n.80. Bellaterra, Departament de Sociologia de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Lozano, Josep Maria (1997). *Ètica i empresa*. Barcelona, Proa.

Lozano, Josep M.; Albareda, Laura i Arenas, Daniel (2007). *Tras la RSE. La responsabilidad social de la empresa en España vista por sus actores*. Barcelona, Instituto de Innovación Social de ESADE.

Martín Artiles, Antonio (1999) "Organización del trabajo y nuevas formas de gestión laboral" a Miguélez, Faustino i Prieto, Carlos (dir. i coord.) *Las relaciones de empleo en España*. Madrid, Siglo XXI de España Editores.

Martínez Alier, Joan (1994) "Presentación" a Max-Neef, Manfred A. (1998) *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona, Icaria Editorial.

Massó Guerra, José Luis i Truñó Gual, Jordi (2006). *La cuarta generación. Balanced Scorecard: revisión crítica de la literatura conceptual y empírica*. Bellaterra, Universitat Autònoma de Barcelona.

Max-Neef, Manfred A. (1998). *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona, Icaria Editorial.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007). *La responsabilidad social de las empresas: Diálogo Social*. Madrid.

Morales González, María Antonia i Pech Vázquez, José Luis (2000). "Competitividad y estrategia: El enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos." a Revista *Contaduría y Administración*, 197: 47-63.

- Morgan, Gareth (1990). *Imágenes de la Organización*. Madrid, Ra-Ma Editorial.
- Morros, Jordi i Vidal, Isabel (2005). *Responsabilidad Social Corporativa*. Barcelona, Fundación Confemetal.
- Mugarra Elorriaga, Aitziber (2003) "Responsabilidad social, balance social y empresa social", a Salinas Ramos, Francisco (Director) *Responsabilidad social de las empresas y balance social*. Ávila, Universidad Católica de Ávila.
- Mugarra Elorriaga, Aitziber (2001). "Responsabilidad y balance social hoy en día: un reto para las cooperativas", *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 39:25-50.
- Olcese, Aldo (director) (2006). *La responsabilidad corporativa: Una propuesta para un entorno empresarial más eficiente y socialmente comprometido*. Madrid, Fundación de Estudios Financieros.
- Oliveres, Arcadi (2007). *Un altre món*. Barcelona/Manresa, Angle Editorial.
- Oliveres, Arcadi (2004). *Contra la fam i la guerra*. Barcelona/Manresa, Angle Editorial.
- Peiró, José Maria (2001). *Psicología de la organización*. Madrid, Universidad de Educación a Distancia – UNED.
- Peiró, José Maria i Prieto, Fernando (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid, Editorial Síntesis.
- Perdiguero, Tomás G. (2003). *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global*. Barcelona, Editorial Anagrama.
- Pérez, Carlota (1996). "Nueva concepción de la tecnología y sistema nacional de innovación". *Cuadernos de CENDES*, Año 13 No 31, Segunda Época, Enero-Abril, pp.9-33
- Porro González, Álvaro (2002). "La manipulació de les percepcions: les invisibles i poderoses empreses de relacions públiques." *Revista Opcions: La llet*, 4 juliol - setembre 2002. Barcelona, CRIC - Centre de Recerca i Informació en Consum.
- Porter, Michael E. i Kramer, Mark R. (2002). "The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy", *Harvard Business Review*, desembre 2002.

Porter, Michael E. (1999). *Ser competitivo: Nuevas aportaciones y conclusiones*. Bilbao, Deusto.

Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés, Intress, Institut de Treball Social i IReS - Institut de Reinserció Social (2008). *Gestió Estratègica d'ONL. Desenvolupar un model de gestió estratègica amb Quadre de Comandament Integral adequat al tercer sector*. Barcelona, Obra Social "La Caixa".

Quivy, Raymond (1997). *Manual de recerca en ciències socials*. Barcelona, Herder.

Rodríguez Folgar, Guillermo (2002). "Calidad de vida laboral y organización del trabajo". *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 51: 185-189.

Rogovski, Itamar (2001). "La Contra" (entrevista), *La Vanguardia*, 28-11-01, contraportada.

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio (1995). *Sociología de las organizaciones*. Bilbao, Universidad de Deusto.

Sanz Jarque, Juan José (2003). "Conferencia de clausura", a Salinas Ramos, Francisco (Director) *Responsabilidad social de las empresas y balance social*. Ávila, Universidad Católica de Ávila.

Schvarstein, Leonardo (2003). *La inteligencia social de las organizaciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social*. Buenos Aires, Editorial Paidós SAICF.

Sperber, Dan (1993). "Remarques anthropologiques sur le relativisme moral." a Changeux, Jean-Pierre. *Fondements naturels de l'éthique*. Troisième partie: Éthique et société. Paris, Odile Jacob.

Stahel, Andri W. (2006). *Economías locales en Catalunya*. Papers d'Innovació Social N. 88. Barcelona, EcoConcern-Innovació Social.

Subirats, Joan (2007). "Entrevista a Joan Subirats" a *Nexe: quaderns d'autogestió i economia cooperativa*, 19: 7-14.

Torres, D i Vidal, P. (2005). *La responsabilidad social de las organizaciones no lucrativas. Aproximación conceptual y desarrollo del modelo RSO*. Barcelona, Observatori del Tercer Sector.

8 ALTRA DOCUMENTACIÓ

Agulló, Francesc Xavier (2007). *La introducció de les clàusules socials a les compres, contractes i licitacions de les administracions públiques*. Comunicació del II Congrés Català de Comptabilitat i Direcció, publicada a Barcelona en CD per l'ACCID – Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció.

Alguacil, Julio (2005). "Los desafíos del nuevo poder local: la participación como estrategia relacional en el gobierno local" Revista On Line *Polis*, volumen 4, número 12. www.revistapolis.cl/12/doce.htm.

Alguacil, Julio (2005). *Desarrollo local y nueva cultura política frente a la globalización*. Universidad Carlos III de Madrid. Ponència presentada el 25-1-05 a la Facultat de Sociologia i Ciències Polítiques de la UAB.

Alternativa Responsable (2007) integrada per Ramón Jáuregui, Juan José Almagro, Alberto Andréu, Marta de la Cuesta, Javier Garilleti i Jordi Jaumà. *Manifiesto por la responsabilidad social de las empresas*. <http://www.alternativaresponsable.org>

Ancos Franco, Helena (2006). *Formalización de políticas públicas en Responsabilidad Social Empresarial*. Document publicat a Barcelona pel III Encuentro del GTN3 EQUAL.

Andrés, Eugenio i Primo, Daniel. Revista electrònica *Capital Humano*. www.tatum.es

Avondet, Laura i Piñero, Fernando (2007). "Comercio internacional y competitividad en la sociedad del conocimiento" en *Contribuciones a la Economía*, octubre 2007. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/2007c/lafp.htm>

Caballero Caballero, Isabel i Balaguer Vegas, Ana Isabel (2007). *NTP 688: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de balance social de ANDI-OIT. Indicadores (II)*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. http://empleo.mtas.es/insht/ntp/ntp_688.htm

Canadian Policy Research Networks (2008). *Job Quality Indicators*. www.cprn.org

Canyelles, Josep Maria (2007). *Responsabilitat Social d'Empreses, Administracions i Organitzacions: un camí vers els Territoris Responsables*.

Comunicació del II Congrés Català de Comptabilitat i Direcció, publicada a Barcelona en CD per l'ACCID – Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció.

Canyelles, Josep Maria (2005). *Proposta del neologisme "partprenents"*.
<http://www.responsabilitatglobal.com>

Casals Ovalle, Juan A. *BEDH – Boletín Empresa y Derechos Humanos, n°17*.
Revista electrònica <http://www.escolapau.org/programas/empresadh.htm>.

Devoto, Pablo Andrés (2005). *El concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) frente al Trabajo Decente*. Red Académica para el Diálogo Social:
<http://www.oit.org.ar>

Espluga, Josep (2003). *Survey finds major differences in work satisfaction between occupational groups*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2003/05/feature/es0305204f.htm>

Gil FISA, Antonio (2006). *NTP305: Tipos de indicadores para el balance social de la empresa*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Global Reporting Initiative – GRI (2000-2006). *Sustainability Reporting Guidelines*. <http://www.globalreporting.org/Home>

Gray, Rob (2005). *Social and Environmental Accounting and Reporting: From Ridicule to Revolution? From Hope to Hubris? – A personal Review of the Field*.
<http://st-andrews.ac.uk>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: <http://www.mtas.es/insht>

ISO/WD26000/TMB/WG RS N80 (2006). *Guía sobre Responsabilidad Social*.

Jiménez, Isabel (2004). *Els riscos psicosocials associats a l'entorn laboral*.
www.funcacionprevent.com.

Kotzé, Martina (2008). *Indicators of the Quality of Work Life (QWL) of People with and without Physical Disabilities: A comparative Study*. Eighth International Conference on Diversity in Organisations, Communities and Nations 17-20 June 2008, in Montréal, Canada.
http://d08.cgpublisher.com/proposals/335/index_html

Kuramoto, Juana (2003). "Competitividad empresarial: ¿ahora sí?" a la revista El Comercio de 4 de gener de 2003. <http://www.grade.org.pe>

La Vola: <http://www.lavola.com>

Leschke, Janine and Watt, Andrew (2008). *Putting a number on job quality? Constructing a European Job Quality Index*. Brussels, European Trade Union Institute for Research, Education and Health and Safety (ETUI-REHS). <http://www.etui-rehs.org>

Llobet Abizanda, Montserrat (2007). *Indicadors de Responsabilitat Social de les Administracions Públiques: El cas de les universitats*. Treball lliurat a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya com a justificació del suport rebut en la seva realització.

London Benchmarking Group (2008). *Corporate Responsibility Index – CRI: The LBG model*. <http://www.lbg-online.net>

Manchón, Manel (2007). Robert Reich: "La desigualdad salarial entre ejecutivos y empleados aumentará". Entrevista a Robert Reich publicada al portal Expansiónyempleo.com el dia 11 d'abril de 2007. http://www.expansionyempleo.com/edicion/expansionyempleo/desarrollo_profesional/retribucion/es/desarrollo/978591.html

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Estadísticas Sociales i Laborales (2002 i 2007). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT)*. <http://www.mtas.es/Estadisticas/ecvt/welcome.htm>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2002 i 2007). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT)*. <http://www.mtas.es/insht/>

Morales, Raúl (2008). *El uso de redes sociales dentro de las empresa mejora los resultados. Se empieza a extender el uso de aplicaciones informáticas que potencian estas redes*. http://www.tendencias21.net/El-uso-de-redes-sociales-dentro-de-la-empresa-mejora-los-resultados_a2067.html

Moreno, David (2001). *UGT Catalonia compares labour market quality in Spain and beyond*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2001/09/inbrief/es0109209n.htm>

Morrós Ribera, Jordi (2007). *La guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI): de la versión 2002 a la versión G3*. Comunicació del II Congrés Català de Comptabilitat i Direcció, publicada a Barcelona en CD per l'ACCID – Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció.

Morrós Ribera, Jordi (2001). *La comptabilitat i els reptes de l'actual management empresarial: des de la rendició clàssica de comptes fins a la comptabilitat i l'auditoria social*. Barcelona, Tesi doctoral publicada per la Universitat de Barcelona en format electrònic a l'adreça <http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0415102-093010/index.html#documents>.

Organización Internacional del Trabajo - OIT (1998). *Declaración de los principios y derechos fundamentales en el trabajo*:
http://www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?var_language=SP

Pelayo, Maria Carmen (cmpelayo@hotmail.com). *La competitividad*. Document sense data baixat del web <http://www.monografias.com> el mes d'octubre de 2007.

Pérez Menayo, Vicente (2003). "La calidad social en las políticas europeas". *Boletín Informativo de Trabajo Social*, 5. <http://www.uclm.es/bits/>

Réseau Européen des Villes et des Régions de l'Economie Sociale.
<http://www.revesnetwork.net>

RSE-COOP (2007). *Taula d'indicadors de l'economia social i correspondència amb GRI*. <http://www.rsecoop.coop>

Sánchez Leytón, Ramón (1999). "La cuestión de la competitividad" a *El Nuevo Diario* de 27 de novembre de 1999: <http://archivo.elnuevodiario.com>

Sheele, Alexandra (2002). *Non-permanent employment, quality of work and industrial relations*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2002/02/study/TN0202101S.htm>

Stettes, Oliver (2007). *Fears of wage dumping in postal industry not justified*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2007/06/articles/de0706039i.htm>

Sutela, Hanna (2005). *Finnish Surveys enabling indicators on "quality of work"*. Seminar on the Quality of Work, 11-13 May 2005, Geneva.

www.unece.org/stats/documents/2005/05/labour/wp.10.e.ppt

United for a Fair Economy (UFE):

http://www.faireconomy.org/research/CEO_Pay_charts.html

Universia [Knowledge@Wharton](http://www.knowledge@wharton.com) (2008). *Las redes sociales revelan cómo funcionan los empleados y las empresas*.

<http://www.universia.net.co/laboral-empresarial/destacado/las-redes-sociales-revelan-como-funcionan-los-empleados-y-las-empresas.html>

Vilaseca, Josep Maria (2003). Capítol I.III "Model d'entitat que pot respondre a les necessitats de finançament ètic" al *Pre-Informe de la Investigació Comercial sobre la creació d'una entitat de finançament ètic a Catalunya*. Barcelona, es pot sol·licitar la seva consulta a FETS – Finançament Ètic i Solidari.

Vidal, Pau (2005). *La responsabilitat social de les organitzacions no lucratives*. Barcelona, article publicat al Butlletí de Novetats número 7 del Centre de Recursos de l'Observatori del Tercer Sector. www.tercersector.net

White, Allen L. (2007). *It is Time to Rewrite the Social Contract?* www.bsr.org, Business for Social Responsibility.

Workhealth - Vigilancia de la salud en el trabajo en Europa desde la perspectiva de la salud pública (2005).

http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/memberdocs/810_WORKHEALTH_factsheet_ES.pdf

Xarxa d'Economia Solidària (2007). *Balanç Social 2007*.

<http://www.xarxaecosol.org>

Xarxa per la Compra Pública Ètica a Catalunya (2005). *Preguntes i respostes sobre la Compra Pública Ètica de roba i tèxtils*. Barcelona, SETEM-Catalunya.